Console Técnico do LogMeIn Rescue

Guia do Usuário

LogMeIn®

Índice

Sobre o LogMeIn Rescue.....5
Sobre o Console técnico do LogMeIn Rescue.....5
Sobre a Central de administração do LogMeIn Rescue.....5
Sobre a segurança no LogMeIn Rescue.....6
Sobre o Rescue em um ambiente multilíngue.....6
Como definir o idioma do Console técnico.....7
Como definir o idioma do Console técnico para colaboradores.....8
Sobre as configurações de idioma do cliente.....8
Princípios básicos do Console técnico.....9
Requisitos de sistema do LogMeIn Rescue.....9
Requisitos do sistema do dispositivo desktop do técnico.....9
Requisitos do sistema do dispositivo desktop do cliente.....9
Requisitos do sistema do dispositivo móvel do cliente.....10
Iniciando o Console técnico em um navegador.....10
Aplicativo de computador do Console técnico para Windows e Mac 10
Como instalar o app de computador.....11
Como executar o app de computador.....12
Como configurar o login com um clique no app de computador.....13
Sobre as permissões do Console Técnico.....13
Gerenciando o status do técnico.....13
Configurando o Console Técnico.....14
Como alterar a cor do Console técnico.....14
Como configurar alertas sonoros.....14
Como configurar avisos de final de sessão e de logoff.....14
Como configurar o Rescue para iniciar Sessões automaticamente.....15
Como ativar o Corretor ortográfico.....15
Gerenciando sessões.....15
Sobre a barra de ferramentas Sessão.....15
Usando as guias Fila para localizar sessões.....17
Usando a Lista de sessões para exibir sessões.....17
Como editar campos na Lista de sessões.....18
Como alternar várias sessões ativas.....19
Como suspender uma sessão.....20
Como transferir uma sessão.....20
Comunicando-se com clientes.....21
Sobre o painel de Bate-papo do Console Técnico.....21
Sobre Respostas e URLs predefinidos.....23
Como enviar um arquivo a um cliente.....25
Como enviar uma pesquisa com o cliente.....25
Documentando as sessões.....26
Como visualizar o histórico de sessões (Log e Observações).....26
Como fazer observações durante uma sessão.....26
Monitorando técnicos.....27
Como monitorar a área de trabalho de um técnico.....27
Como participar de uma sessão de técnico monitorado.....28
Suporte de dispositivos desktop.....29
Conectando a PCs e Macs.....29
Como iniciar uma sessão em PC/Mac por link e ferramenta de mensagens.....29

Como iniciar uma sessão em PC/Mac por código PIN....30
Como iniciar uma sessão em PC/Mac por e-mail....30
Sobre o método de conexão Formulário de canal....31
Sobre o método de conexão do Calling Card....32
Conexão com computadores dentro da LAN....33
Como se conectar a um computador em uma rede local....33
Trabalhando com computadores não supervisionados....34
Sobre o acesso não supervisionado....34
Como solicitar acesso não supervisionado ao computador de um cliente....35
Como iniciar uma sessão não supervisionada....35
Como gerenciar computadores não supervisionados acessíveis....36
Compreendendo a experiência do cliente....36
A experiência do usuário: Rescue Applet....36
A experiência do usuário: Instant Chat....37
A experiência do usuário: Calling Card....39
Compartilhando sua tela com clientes....40
Como compartilhar sua tela com um cliente....40
Sobre os controles do cliente durante o Compartilhamento da tela do técnico....41
Colaborando com outros técnicos....41
Sobre a Colaboração técnica....41
Como convidar um técnico interno para colaboração....41
Como convidar um técnico externo para colaboração....42
Como participar de uma sessão de colaboração....43
Sobre os recursos do Técnico líder durante a colaboração....44
Sobre os recursos do Técnico de colaboração....46
Controlando o computador do cliente....47
Como controlar remotamente o computador do cliente....47
Como visualizar a área de trabalho de um cliente sem controlar....47
Sobre os direitos de usuário do cliente durante o controle remoto....48
Como visualizar o computador do cliente no modo de tela inteira....49
Como visualizar uma sessão de controle remoto em uma janela secundária (Desconectar)....49
Como alterar o tamanho da tela durante o controle remoto....50
Como alterar a qualidade da cor da tela do cliente....50
Como ampliar uma seção da tela do cliente....51
Como abrir o Gerenciador de tarefas do Windows no computador do cliente (Ctrl-Alt-Del)....51
Como copiar e colar entre dispositivos (Sincronização da Área de transferência)....51
Como usar layouts de teclado locais e remotos (Sincronização de teclado)....52
Como desenhar na tela do cliente....52
Como usar o Laser Pointer....52
Como gravar sessões....53
Como fazer uma captura de tela durante o controle remoto....53
Usando o Gerenciador de arquivos....54
Como gerenciar arquivos em um dispositivo do cliente....54
Como navegar e classificar arquivos usando o Gerenciador de arquivos....54
Como transferir arquivos entre computadores usando o Gerenciador de arquivos....55
Como editar arquivos usando o Gerenciador de arquivos....56
Como selecionar arquivos usando o Gerenciador de arquivos....56
Trabalhando com informações do sistema....57
Sobre informações do sistema – Painel....57
Sobre informações do sistema – Processos....58
Sobre informações do sistema – Serviços....58
Sobre informações do sistema – Aplicativos....58
Sobre informações do sistema – Usuário interativo....58
Sobre informações do sistema – Drivers....58

Sobre informações do sistema – Inicialização....58
Sobre informações do sistema – Visualizador de eventos....59
Reinicializando um dispositivo de cliente....59
Trabalhando com scripts....60
Como criar e editar scripts....60
Como implantar um script....61
Implantando o Rescue Calling Card....61
Como implantar o Calling Card no computador de um cliente....61
Suporte de dispositivos móveis....63
Sobre o LogMeIn Rescue+Mobile....63
Sobre o Click2Fix....63
Conectando a um dispositivo móvel....65
Como iniciar um sessão móvel por SMS....65
Como iniciar uma sessão móvel por código PIN....66
Como iniciar uma sessão móvel por link e ferramenta de mensagens....66
A experiência do usuário: Miniaplicativo móvel....67
Controlando um dispositivo móvel....67
Iniciar o Controle remoto a partir do Click2Fix....68
Iniciar o Controle remoto a partir do Display do cliente....68
QuickNav: Seguir para locais específicos em um dispositivo móvel....69
Teclas de atalho do smartphone....69
Gerenciando configurações em um dispositivo móvel....70
Gerenciando configurações em um dispositivo móvel usando Click2Fix....70
Transferindo configurações para um dispositivo móvel a partir da configuração de dispositivos....74
Gerenciando arquivos em um dispositivo móvel....75
Trabalhando com informações do sistema de dispositivos móveis....76
Trabalhando com informações do sistema de dispositivos móveis por meio do Click2Fix....76
Trabalhando com Informações do sistema de dispositivos móveis na guia Informações do sistema....78
Suporte de dispositivos Android....83
Suporte de dispositivos iOS....85
Suporte de dispositivos BlackBerry....87
Como definir permissões do dispositivo BlackBerry....87
Implantação de miniaplicativo sem fio para smartphones BlackBerry....88
Como desinstalar o miniaplicativo de um BlackBerry....88
Sobre as configurações avançadas de conexão do BlackBerry....88
Oferecendo suporte por meio do Rescue Lens....90
Como iniciar uma sessão do Rescue Lens....90
O técnico inicia a sessão....90
O cliente executa o aplicativo Rescue Lens....91
O técnico presta suporte ao cliente....92
Gerenciando uma sessão do Rescue Lens....93
O que o técnico pode fazer?....93
O que o cliente pode fazer?....95
Apêndice - Status de sessão no Console técnico do Rescue....96
O status da sessão é alterado no Console Técnico do Rescue....98
O status da sessão é alternado durante o monitoramento técnico....105
Aviso legal....107

Sobre o LogMeIn Rescue

O LogMeIn Rescue é usado para fornecer suporte remoto instantâneo a clientes e funcionários. Com o Rescue, você pode obter o controle de um PC, Mac ou smartphone remoto via Web em segundos, sem a necessidade de instalar previamente o software.

- **Aumentar solução de problemas na primeira chamada**. O gerenciamento de várias sessões, o bate-papo instantâneo, a colaboração técnica, entre outros fatores, ajudam a reduzir transferências para o suporte de nível 2 e a resolver mais problemas na primeira chamada.
- **Reduzir os tempos médios de gerenciamento de chamadas**. Ferramentas avançadas de diagnóstico, colaboração e geração de relatórios aceleram a identificação e a solução dos problemas.
- **Reduzir as dispendiosas devoluções de dispositivos**. As ferramentas de diagnóstico, o histórico dos dispositivos e a configuração dos dispositivos remotos ajudam os técnicos a resolver mais problemas remotamente e a reduzir devoluções desnecessárias.

Para testar o Rescue gratuitamente, acesse o site do LogMeIn Rescue e crie uma conta de avaliação do Rescue clicando em **Testar gratuitamente**.

Para adquirir assinaturas, vá até o *site do LogMeIn Rescue*.

Sobre o Console técnico do LogMeIn Rescue

Os técnicos fornecem suporte remoto usando o Console técnico do LogMeIn Rescue.

Os técnicos podem optar por executar o Console técnico em um navegador suportado ou como um aplicativo de computador.

Recursos fundamentais:

- Conexão direta com o cliente via código ou link por email
- Visualização da área de trabalho e Controle remoto, incluindo quadro de comunicações
- Histórico e observações de sessões, com detalhes
- Interface de bate-papo com Respostas predefinidas, Envio de URL e Transferência de arquivo
- Diagnóstico detalhado do sistema, incluindo Reinicialização e reconexão
- Colaboração com técnicos internos e externos

Observação: Uma versão limitada do Console Técnico é usada por técnicos sem licença durante uma sessão de colaboração externa. Consulte o Guia do Usuário da Versão de Colaboração do Console Técnico do LogMeIn Rescue para obter detalhes.

Sobre a Central de administração do LogMeIn Rescue

Os administradores usam a Central de administração do LogMeIn Rescue para configurar o LogMeIn Rescue de modo a refletir qualquer organização de suporte: de um técnico de suporte a equipes de técnicos de suporte com diferentes responsabilidades e capacidades.

Esta interface intuitiva online é usada pelos administradores para criar e atribuir permissões a outros administradores e grupos de técnicos. Os administradores também podem criar canais de suporte - links baseados na Web que conectam automaticamente os clientes aos técnicos.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

A Central de administração permite aos administradores:

- Criar Grupos de técnicos e atribuir permissões de grupo
- Atribuir canais de suporte a Grupos de técnicos específicos
- Habilitar e exibir relatórios de desempenho do técnico
- Habilitar e exibir relatórios de níveis de satisfação do cliente
- E muito mais. Consulte o *Guia do Usuário da Central de Administração do LogMeIn Rescue* para obter detalhes.

Sobre a segurança no LogMeIn Rescue

- Não há necessidade de abrir portas extras em seu firewall corporativo ou pessoal, pois todas as comunicações entre o computador do técnico e o do cliente usam o protocolo padrão da Web (HTTP).
- Uma conexão criptografada é estabelecida entre o técnico e o cliente, usando protocolos estabelecidos da Internet (SSL de 256 bits).
- Quando a sessão de suporte é encerrada, todos os direitos de acesso ao dispositivo do cliente são revogados.
- É possível canalizar sessões para um grupo de técnicos escolhido. Por exemplo, as solicitações de suporte de determinados executivos com acesso a informações confidenciais podem ser canalizadas exclusivamente para técnicos de suporte sênior.
- As sessões podem ser gravadas para fornecer um registro das ações do técnico.
- Um hash MD5 é calculado e gravado para cada transferência de arquivo. A geração de um hash MD5 permite verificar se um arquivo enviado para um dispositivo do cliente foi alterado.
- Nada é instalado permanentemente no computador do cliente. Um pequeno Miniaplicativo é baixado quando a sessão é iniciada e é removido quando ela é encerrada. A única exceção é o aplicativo Rescue Calling Card.

Para obter mais informações, consulte o *LogMeIn Rescue Architecture Whitepaper (Whitepaper Arquitetura do LogMeIn Rescue)*.

Sobre o Rescue em um ambiente multilíngue

Idiomas suportados

O site do LogMeIn Rescue, o Console técnico, a Central de administração, o Calling Card, os Guias de Usuário, o miniaplicativo Mobile para BlackBerry e o formulário de entrada de código PIN www.LogMeIn123.com estão disponíveis nos seguintes idiomas:

de - alemão	it - italiano
en - inglês	ja - japonês
es - espanhol	nl - holandês
fr - francês	pt-br - português (Brasil)

Observação: O Console técnico também está disponível em chinês (zh-TW e zh), coreano (ko) e tailandês (th).

As interfaces do Rescue Applet para PC e Mac, dos aplicativos móveis, do Calling Card e do Instant Chat estão disponíveis nos seguintes idiomas:

ar - árabe	ko - coreano
bg – búlgaro	nl - Holandês
cz - Tcheco	no - norueguês
da - dinamarquês	pl - polonês
de - Alemão	pt - português
el – grego	pt-BR - português (Brasil)
en - Inglês	ro – romeno
es - espanhol	ru - russo
fi - finlandês	sk - eslovaco
fr - Francês	sv - sueco
he - hebraico	th – tailandês
hr - croata	tr - turco
hu - húngaro	zh - chinês
it - Italiano	zh-TW – chinês (Taiwan)
ja - Japonês	

O aplicativo para Android está disponível nestes idiomas **adicionais**: es-AR, et, fa, in, lt, lv, my, sl, sr, vi

Observação: Para solucionar problemas com o layout de teclado durante o controle remoto, consulte *Como usar layouts de teclado locais e remotos (Sincronização de teclado)* na página 52.

Observação: Para Instant Chat auto-hospedado, você pode adicionar ou remover idiomas de modo a atender aos requisitos da sua organização. Consulte *How to Customize Instant Chat Language Files* ("Como personalizar arquivos de idioma do Instant Chat") no LogMeIn Rescue Customization and Integration Guide (Guia de integração e personalização do LogMeIn Rescue) (somente em inglês).

Como definir o idioma do Console técnico

A versão baseada no navegador do Console técnico usará o idioma que estiver ativo na página de login do Rescue, da Central de administração ou de Minha conta quando for iniciado. O app de computador usará o idioma selecionado no momento da instalação.

Por exemplo, se você estiver exibindo a página de login do Rescue em espanhol quando iniciar o Console técnico, ele será aberto em espanhol.

- Para alterar o idioma ativo usado pelo console baseado em navegador:
  a) Saia do Console Técnico.
  b) Altere o idioma ativo na página de Login ou na página Minha conta.
  c) Reinicie o Console técnico em seu navegador.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

- Para alterar o idioma usado pelo app de computador, desinstale e reinstale o app de computador. Assegure-se de escolher o idioma desejado durante a instalação.

Como definir o idioma do Console técnico para colaboradores

O idioma usado pelo Console técnico para colaboradores é determinado conforme a seguir:

- se o técnico externo for convidado via link, a versão do colaborador do Console técnico usará o mesmo idioma do técnico que fez o convite.
- Se o técnico externo for convidado via código PIN, o técnico colaborador poderá selecionar um idioma em uma lista de idiomas disponíveis na página do código PIN (por exemplo, LogMeIn123.com).

  Idiomas disponíveis: DE, EN, ES, FR, IT, JA, NL, PT-BR

Sobre as configurações de idioma do cliente

O LogMeIn Rescue Applet, o Instant Chat e o Calling Card serão executados no idioma selecionado como o idioma ativo no computador do cliente.

Se o Miniaplicativo não estiver disponível no idioma do cliente, será usada a versão em inglês.

O painel do Instant Chat possui um seletor de idioma, enquanto o Miniaplicativo e o Calling Card não.

O Miniaplicativo móvel detectará automaticamente a configuração de idioma do smartphone de destino e será executado nesse idioma. Se o Miniaplicativo não estiver disponível no idioma do cliente, será usada a versão em inglês.

Observação: No Windows, o idioma é definido por meio do **Painel de controle** > **Configurações regionais e de idioma** > **Guia Idioma**.

Exemplo

Suponhamos que você seja um técnico morando no Reino Unido e use o Rescue em inglês. Você faz contato com um cliente na Alemanha. Sua cliente está usando uma versão do Windows em alemão, mas alterou as Configurações regionais e de idioma para turco. Ela visualizará o Miniaplicativo em turco.

Princípios básicos do Console técnico

Requisitos de sistema do LogMeIn Rescue

Requisitos do sistema do dispositivo desktop do técnico

Qualquer computador que execute o Console técnico do LogMeIn Rescue deve atender aos requisitos a seguir:

Importante: Certifique-se de estar usando tecnologias de terceiros com suporte oficial em conjunto com o LogMeIn. O LogMeIn foi desenvolvido para ser usado com produtos e serviços de terceiros (navegadores, sistemas operacionais, etc.) que sejam oficialmente suportados pelos respectivos fornecedores e bem mantidos pelo usuário final (patches e atualizações mais recentes instaladas). *Saiba mais*

Versão independente do Console técnico:

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, XP (SP3), Vista
- SO Apple Macintosh X 10.7 (Lion) e posterior para o Console Técnico para aplicativos desktop Mac
- Conexão ativa com a Internet (velocidade mínima recomendada de 28 Kbytes/s, ou ISDN ou mais veloz, se houver controle remoto ou visualização remota)
- Até 100 MB de memória mais 20 MB por sessão de controle remoto
- Até 30 MB de espaço de armazenamento mais 20 MB para todas as simulações de smartphone

Requisitos adicionais para o Console técnico baseado em navegador:

- Server 2003, Server 2008 (incluindo versões de 64 bits de cada)
- Internet Explorer 7, 8, 9, 10 e 11 com suporte para criptografia de 128 ou 256 bits
- Firefox 3.6 ou superior
- No momento, o Chrome não é suportado.

Requisitos para uso da versão de colaboração do Console técnico:

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, XP (SP3), Vista
- Conexão ativa com a Internet (velocidade mínima recomendada de 28 Kbytes/s, ou ISDN ou mais veloz, se houver controle remoto ou visualização remota)
- Até 100 MB de memória mais 20 MB por sessão de controle remoto

Requisitos do sistema do dispositivo desktop do cliente

Os técnicos que usam o LogMeIn Rescue podem fornecer suporte remoto a computadores que atendam aos seguintes requisitos:

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, 10, XP, Vista, Server 2003, Server 2008, Server 2012 (incluindo as versões de 64 bits de cada um); Windows 98, ME e 2000.
- Apple Macintosh OS X 10.4 (Tiger), 10.5 (Leopard), 10.6 (Snow Leopard), 10.7 (Lion), 10.8 (Mountain Lion), 10.9 (Mavericks) e 10.10 (Yosemite).

Observação: O Rescue Applet em execução no Mac via Instant Chat dá suporte somente a SO MAC X 10.6 (Snow Leopard) e superior.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

- Para um desempenho ideal, o cliente deve estar conectado à Internet por meio de uma conexão de banda larga (T1, modem a cabo, ISDN ou DSL); há suporte também para conexão discada de 28K
- 100 MB, além de 20 MB adicionais de memória para cada sessão de controle remoto. (A Colaboração técnica pode ocasionar sessões de controle remoto simultâneas no dispositivo do cliente.)

Requisitos do sistema do dispositivo móvel do cliente

Com o suplemento móvel do LogMeIn Rescue, os técnicos podem oferecer suporte a todos os dispositivos em execução em plataforma compatível. Para obter detalhes, visite esta página: *https://secure.logmeinrescue.com/br/helpdesk/mobilesupport/overview.aspx*.

Iniciando o Console técnico em um navegador

A primeira vez que um técnico efetua login no *site do LogMeIn Rescue* em um PC particular, é oferecido um pequeno cliente de software para download e instalação.

Um *instalador de cliente MSI* do Console Técnico também está disponível caso o download e instalação automáticos não sejam bem-sucedidos.

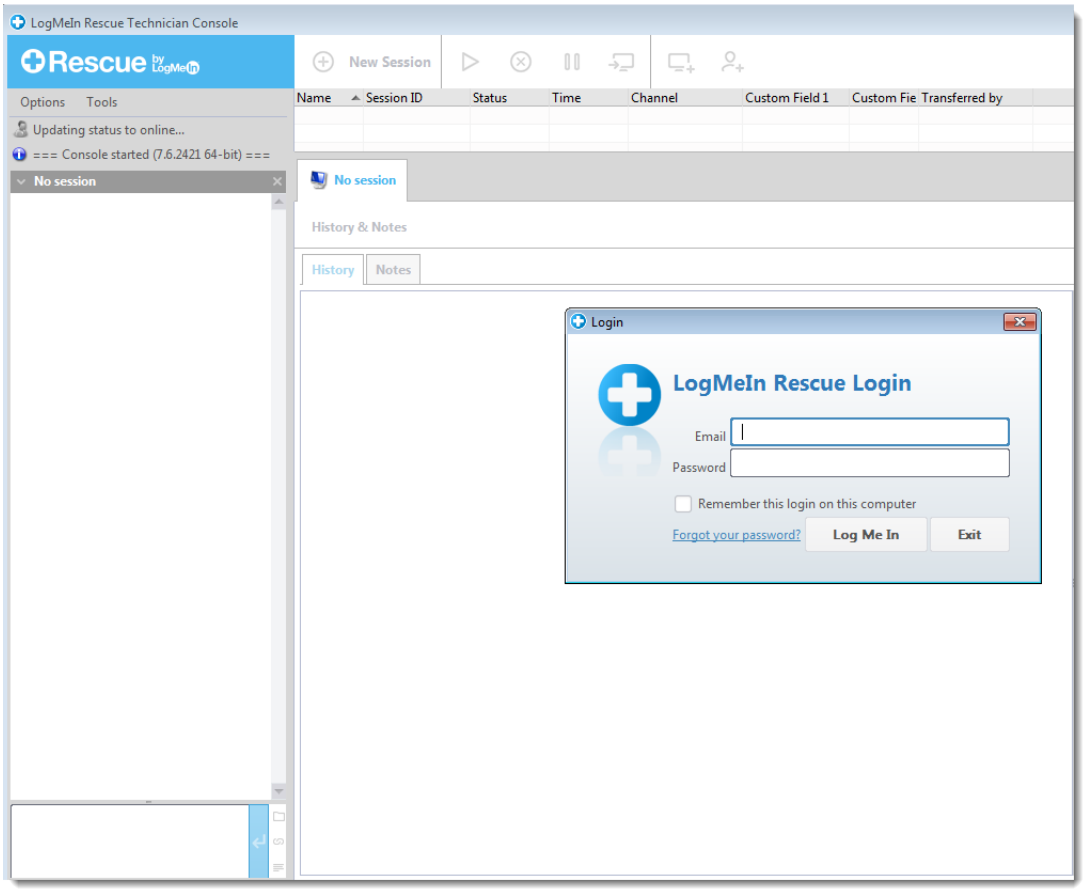
Restriction: No Mac, o Console técnico não pode ser executado em um navegador.

Os técnicos também podem executar o Console técnico como um aplicativo de computador. Consulte *Aplicativo de computador do Console técnico para Windows e Mac* na página 10.

Aplicativo de computador do Console técnico para Windows e Mac

O Console técnico como aplicativo para computador está disponível para os técnicos em Windows e Mac.

O app de computador oferece o mesmo conjunto de recursos da versão baseada no navegador. A única diferença é que ele é funciona como um executável independente, o que significa que ele pode ser iniciado com um único clique – sem a necessidade de um navegador.



Restrições e limitações do Console técnico para Mac

Os recursos a seguir do Console Técnico não estão disponíveis em Mac:

- Compartilhamento da tela do técnico
- Gravação de tela com o codec MSVC (voltar para codec MRLE)
- Monitoramento do computador de um técnico executando o Console técnico para Mac
- Portal de conteúdo integrado (ICP)
- Conectar na LAN
- Logon único (SSO)

Observação: Arquivos salvos/exportados durante uma sessão ficam disponíveis em`/Usuários/[user]/Biblioteca/Aplicativo Suporte/LogMeIn-Rescue/Bottles/logmeinrescue/drive_c/usuários/crossover/Meus documentos`

Como instalar o app de computador

No Windows

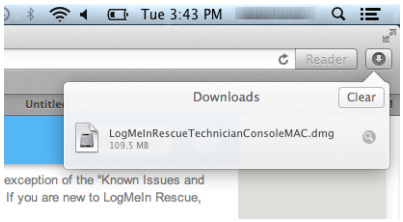
- **Opção 1.** Clique neste link para *baixar e instalar o aplicativo de desktop*.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

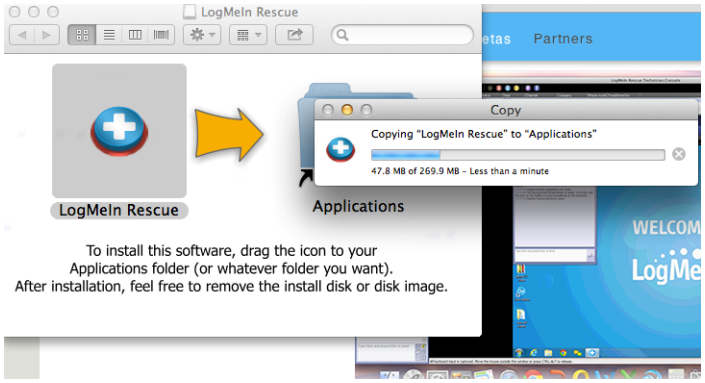
- **Opção 2.** Efetue login em sua conta no site do LogMeIn Rescue e vá até a página **Minha conta**. Clique neste link para fazer o download do app de computador.

No Mac

1. Clique neste link para *baixar o Console técnico para o aplicativo Mac*.
2. Na janela Transferências, clique duas vezes em **LogMeInRescueTechnicianConsoleMAC.dmg**.



3. Siga as instruções para arrastar o ícone do LogMeIn Rescue até a pasta Aplicativos.


LogMeIn Rescue
Partners
Copy
Copying "LogMeIn Rescue" to "Applications"
47.8 MB of 269.9 MB – Less than a minute
LogMeIn Rescue
Applications
To install this software, drag the icon to your
Applications folder (or whatever folder you want).
After installation, feel free to remove the install disk or disk image.

O aplicativo já está instalado no computador.

Como executar o app de computador

No Windows

Inicie o aplicativo pelo botão Iniciar do Windows, por um atalho no teclado ou por qualquer outro método de sua preferência. Você pode ser solicitado a efetuar login na sua conta do Rescue. Use a mesma combinação de e-mail e senha usada para efetuar login no site do LogMeIn Rescue.

No Mac

Inicialize o aplicativo pelo **Inicializador** ou em **Localizador** > **Aplicativos**.

Use a mesma combinação de e-mail e senha usada para efetuar login no site do LogMeIn Rescue.

Observação: O Console técnico para Mac usará o idioma definido como preferencial do Mac SO X.

Como configurar o login com um clique no app de computador

Você pode dizer ao Rescue para lembrar de seu nome de usuário e de sua senha quando fizer login no app de computador.

Sobre as permissões do Console Técnico

Os recursos que podem ser usados e as ações que podem ser executadas no Console técnico do LogMeIn Rescue podem depender das permissões concedidas pelo administrador do Rescue, um técnico de colaboração, e potencialmente um cliente durante uma sessão.

Consulte o administrador do Rescue ou Técnico líder de colaboração se houver problemas relacionados a permissões.

Gerenciando o status do técnico

O status é gravado no log e ilustrado por um ícone exibido ao lado do nome do técnico na área Status do console, na parte superior esquerda do Console Técnico.

Online

Um técnico online pode aceitar qualquer sessão permitida pelo Grupo de técnicos.

Ausente

Um técnico pode definir seu próprio status como Ausente clicando no ícone Online. O ícone Ausente piscará quando o status do técnico for Ausente. Clique no ícone piscante Ausente para voltar para o status Online.

As sessões não podem ser transferidas para um técnico Ausente, mas um técnico Ausente pode visualizar todas as sessões de sua fila e assumir novas sessões.

Os administradores podem configurar o status do técnico para alternar automaticamente para Ausente depois de um determinado período de inatividade no nível do sistema.

Ocupado

Um técnico não pode definir seu próprio status como Ocupado. Essa é uma configuração automática controlada pelo administrador do Rescue. Os administradores podem configurar o status do técnico

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

para mudar automaticamente para Ocupado quando um técnico atingir um determinado número de sessões ativas.

As sessões não podem ser transferidas para um técnico Ocupado, mas um técnico Ocupado pode visualizar todas as sessões de sua fila e assumir novas sessões.

Configurando o Console Técnico

Como alterar a cor do Console técnico

Vá para **Opções** > **Esquema de cores** e escolha entre os esquemas de cores disponíveis.

A funcionalidade é a mesma em ambos os esquemas de cores.

Como configurar alertas sonoros

Configure o Console Técnico para reproduzir sons quando ocorrerem determinados eventos.

Os sons são de campainhas e bipes padrão e não podem ser personalizados.

1. No menu **Opções** do Console Técnico, selecione **Configurar alertas sonoros**.
   É exibida a caixa de diálogo Alertas sonoros.
2. É possível selecionar as seguintes opções:

   - Reproduzir um som quando o Console Técnico estiver minimizado e uma nova sessão entrar na fila privada ou de canal
   - Reproduzir um som quando o Console Técnico estiver aberto e uma nova sessão entrar na fila privada ou de canal
   - Reproduzir um som quando um cliente for desconectado intencionalmente
   - Reproduzir um som quando a conexão da rede for perdida temporariamente
   - Reproduzir um som quando um cliente recusar uma solicitação de permissão
   - Reproduzir um som quando o status de uma sessão mudar para Urgente
   - Reproduzir um som quando chegar um novo texto de bate-papo enquanto o Console Técnico estiver minimizado ou não estiver em destaque
   - Reproduzir um som quando chegar um novo texto de bate-papo enquanto a caixa de bate-papo não estiver em destaque
   - Reproduzir um som quando um cliente enviar um arquivo

   Será reproduzido um som quando ocorrer cada evento selecionado.
3. Clique em **OK** para aplicar as configurações.

Como configurar avisos de final de sessão e de logoff

Configure o Console Técnico para solicitar confirmação sempre que você finalizar uma sessão de cliente ou fizer logoff do Console Técnico.

1. No Console Técnico, selecione **Opções**.
   O menu Opções é exibido.
2. É possível selecionar as seguintes opções:

   - Selecione **Solicitar antes de finalizar a sessão** se quiser que seja solicitada confirmação sempre que você fechar uma sessão de cliente

- Selecione **Solicitar antes de fechar o console** se quiser que seja solicitada confirmação sempre que você fizer logoff ou fechar o Console Técnico

Como configurar o Rescue para iniciar Sessões automaticamente

É possível configurar o sistema para que todas as sessões de Código PIN e Link passem diretamente do status Conectando para Ativas, sem precisar selecionar **Iniciar** na barra de ferramentas Sessão.

- Selecione **Opções** > **Iniciar automaticamente sessões privadas recebidas**.

Observação: Se esta opção estiver desabilitada, talvez seu administrador Rescue tenha definido o comportamento padrão na Central de Administração (**Central de Administração** > **Configurações** > **Console técnico** > **Iniciar automaticamente sessões privadas recebidas**).

Como ativar o Corretor ortográfico

Ative o Corretor ortográfico para fazer a verificação ortográfica automaticamente de todo o texto no painel de Bate-papo do Rescue.

- Para ativar a verificação ortográfica, selecione **Ferramentas** > **Corretor ortográfico** > **Baixar dicionário de [idioma]**.
  Será exibido o dicionário de ortografia ativo com uma marca de seleção ao lado do nome do idioma.

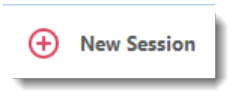
Selecione **Desligar** para desativar a correção ortográfica.

Gerenciando sessões

Sobre a barra de ferramentas Sessão

Use a barra de ferramentas Sessão para executar ações na Lista de sessões.

Nova sessão



Use o botão **Nova sessão** para iniciar uma nova Sessão privada.

Esta opção só estará disponível se o Grupo de técnicos do agente tiver permissão para iniciar Sessões privadas.

Acesso automático

Clique em **Computadores** para abrir uma lista de computadores na guia **Acesso não supervisionado** para os quais o Acesso não supervisionado foi habilitado. Consulte *Trabalhando com computadores não supervisionados* na página 34.

São mostrados somente computadores que você tem direito de acessar.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Acesso não supervisionado pela LAN

Clique em **Computadores** para abrir uma lista de computadores na guia **Conectar dentro da LAN** que estão acessíveis pela rede local.

Observação: No Console técnico para Mac, o recurso Conectar na LAN não está disponível.

Você precisa das credenciais de login para se conectar a um computador na rede.

Monitorar técnico

Os administradores com uma licença de técnico podem clicar em **Monitorar técnico** para visualizar o computador de técnicos na empresa.

Para obter detalhes, consulte *Como monitorar a área de trabalho de um técnico* na página 27

Iniciar

Clique em **Iniciar** para ativar uma sessão selecionada.

Se o botão **Iniciar** estiver inativo (acinzentado), isso significa que você deve ter atingido o número máximo de sessões ativas permitido pelo administrador.

Consulte também *Como configurar o Rescue para iniciar Sessões automaticamente* na página 15.

Finalizar

Clique em **Finalizar** para encerrar uma sessão selecionada. A conexão com o cliente será fechada.

Suspender

Clique em **Suspender** para suspender uma sessão.

Transferir

Selecione uma sessão na fila e clique em **Transferir** para transferir uma sessão para um técnico disponível.

Esta opção só estará disponível se o Grupo de técnicos do agente tiver permissão para transferir sessões.

Compartilhamento de tela

Clique no botão **Compartilhamento de tela** para iniciar o compartilhamento de tela com um cliente.

Esta opção só estará disponível se o Grupo de técnicos do agente tiver permissão para usar o recurso Compartilhamento de tela.

Convidar técnico (Colaborar)

Clique em **Convidar técnico** pra iniciar a Colaboração técnica.

Esta opção só estará disponível se o Grupo de técnicos do agente tiver permissão para enviar convites de colaboração.

Usando as guias Fila para localizar sessões

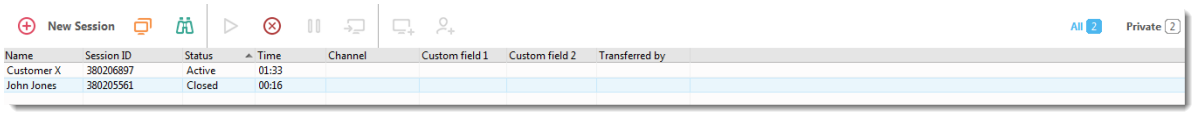
Use as guias Fila para localizar sessões acessíveis.

Selecione uma fila para alterar as sessões exibidas na Lista de sessões.

Todos	Selecione a lista Tudo para exibir todas as sessões de todas as filas.
Fila privada	Selecione a Fila privada para exibir as Sessões privadas de qualquer status.
Fila do canal	Selecione a Fila de canal para exibir Sessões de canal de qualquer status.
Sessões ativas	Selecionar a fila de Sessões ativas para exibir somente sessões com status Ativo.
Monitoradas	Os administradores podem selecionar a fila Monitoradas para exibir os técnicos que estão sendo monitorados. Esta guia não fica visível par técnicos.

Usando a Lista de sessões para exibir sessões

A Lista de sessões (algumas vezes chamada simplesmente de "fila") exibe todas as sessões da fila selecionada.



Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

- Para executar ações em uma sessão da lista, selecione a sessão e clique no Controle de sessão apropriado
- Para copiar vários detalhes da sessão para uso em outros programas, clique com o botão direito do mouse em uma sessão e selecione **Copiar na Área de transferência**
- Você pode personalizar as colunas da Lista de sessões clicando com o botão direito do mouse em qualquer coluna e selecionando as colunas no menu resultante
- Você pode editar qualquer Campo personalizado (conforme definido na Central de administração) diretamente na Lista de sessões de qualquer sessão ativa.

Cores, sons e efeitos visuais

São usadas várias cores, sons e efeitos visuais para destacar as sessões em diferentes momentos.

- Uma sessão que ainda está sendo estabelecida é exibida em cinza
- Uma sessão recém-adicionada pisca em azul por alguns segundos
- Uma sessão em espera ou uma sessão ativa é exibida em preto
- Uma sessão urgente pisca em laranja

Se o Console Técnico for minimizado quando uma sessão for adicionada a uma fila, a janela minimizada na barra de tarefas piscará.

Observação: O tempo exato de vários avisos é definido na Central de Administração.

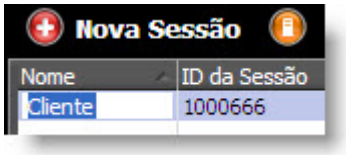
Como editar campos na Lista de sessões

Você pode editar qualquer Campo personalizado (conforme definido na Central de administração) diretamente na Lista de sessões de qualquer sessão ativa.

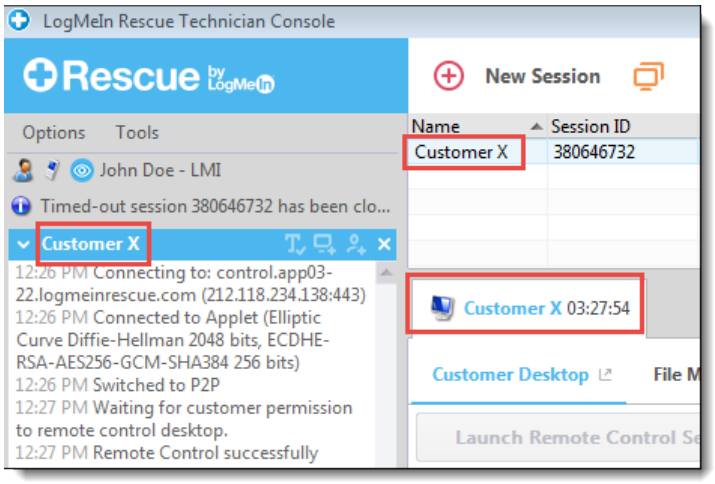
O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para usar o recurso **Edição em linha da fila**.

1. Para qualquer sessão ativa, mantenha seu mouse pressionado sobre qualquer campo.
   É possível editar qualquer campo que fique amarelo. O campo todo deve estar visível. Role para mostrar o campo inteiro antes de tentar fazer alterações.

2. Clique no campo.
   O campo se torna editável.

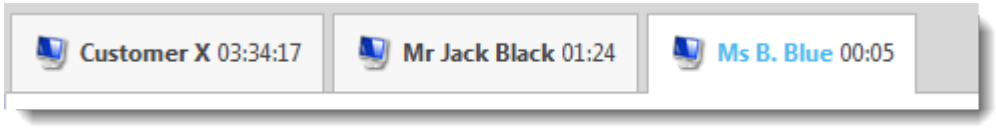


3. Digite suas alterações.
4. Saia do campo.
   O novo valor é mostrado no campo **Nome**, no título do Painel de Bate-papo e no título da guia Sessão.



Como alternar várias sessões ativas

Use as guias Sessão ativa para alternar até dez sessões simultâneas.



- Clique na sessão na qual deseja trabalhar.
  Você poderá fornecer suporte ao cliente usando as guias e o espaço de trabalho do Console Técnico.

  Cuidado: Em Sessões privadas, o nome mostrado na guia Sessão é o nome que você digita na caixa de diálogo Gerar nova sessão ao criar a sessão. Se você não digitar um nome ou outro identificador ao criar uma sessão, a guia Sessão ativa dessa sessão será denominada “Cliente”.

- Outras opções para alternar sessões:
  - Clique no painel Canal que pertence à sessão de destino do cliente
  - Clique na sessão de destino na Lista de sessões

Observação: O tempo exibido na guia Sessão ativa é o tempo decorrido para o status da sessão atual.

Observação: Você pode manter dez sessões ativas por vez. Como as sessões suspensas não são consideradas ativas, o recurso de suspensão proporciona flexibilidade durante o gerenciamento de várias sessões.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Como suspender uma sessão

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para suspender sessões.

Uma sessão pode permanecer suspensa por 14 dias.

1. Na Lista de sessões, selecione a sessão que deseja suspender.
2. Clique no botão **Suspender**.

A sessão permanece na Lista de sessões com o status Suspenso.

Observação: O temporizador de sessão exibirá Tempo em suspensão, além do Tempo total acumulado da sessão.

As sessões ativas de **controle remoto** serão fechadas quando você colocar um cliente no status Suspenso. Para restaurar a sessão, selecione-a e clique em **Iniciar**.

Observação: Você pode manter dez sessões ativas a qualquer momento. Como as sessões suspensas não são consideradas ativas, o recurso de suspensão proporciona flexibilidade durante o gerenciamento de várias sessões.

Como transferir uma sessão

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para transferir sessões.

1. Selecione qualquer sessão na Lista de sessões e clique em **Transferir**.
   A janela **Transferir sessão** é exibida.
2. No campo **Inserir comentário**, insira informações úteis para o técnico para o qual você está transferindo a sessão.
3. Use a caixa **Pesquisar** para ajudar a localizar o membro da organização para quem você deseja transferir a sessão.
   Você pode selecionar qualquer membro da organização mostrado em negrito.

   Observação: A lista de integrantes da organização visíveis na janela **Transferir sessão** depende de uma permissão dada por um Administrador do Rescue.

4. Selecione o técnico para quem você deseja transferir a sessão.
5. Clique em **OK**.
   A sessão aparece na Lista de sessões do técnico selecionado como recebida e em sua lista como enviada.

   Observação: Para cancelar a transferência, clique em **Iniciar** enquanto a sessão estiver sendo Enviada.

6. O técnico que recebe seleciona a sessão e clica em **Iniciar** para ativar.
   A sessão é removida de sua Lista de sessões.

A transferência está concluída.

Comunicando-se com clientes

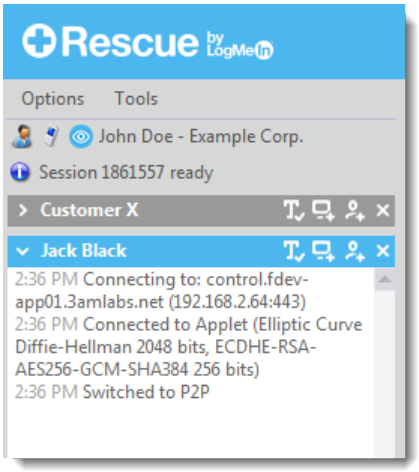
Sobre o painel de Bate-papo do Console Técnico

Use o painel de Bate-papo para se comunicar com os clientes durante as sessões ativas.

A menos que você esteja no modo Colaboração, as sessões de bate-papo são limitadas a dois participantes: o técnico e o cliente.

O painel de Bate-papo é formado pelos elementos a seguir.

Controles de sessão


Rescue by LogMeIn
Options
Tools
John Doe - Example Corp.
Session 1861557 ready
Customer X
Jack Black
2:36 PM Connecting to: control.fdev-app01.3amlabs.net (192.168.2.64:443)
2:36 PM Connected to Applet (Elliptic Curve Diffie-Hellman 2048 bits, ECDHE-RSA-AES256-GCM-SHA384 256 bits)
2:36 PM Switched to P2P

Clique na guia de qualquer sessão na qual deseja trabalhar. Clique na seta para baixo para minimizar uma sessão. Clique no X para fechar uma sessão. Clique na seta à direita para restaurar uma sessão de bate-papo minimizada.

Botão Compartilhamento de tela

Clique no ícone **Compartilhar tela** para compartilhar sua tela com um cliente.

Botão Convidar técnico

Clique no botão **Convidar técnico** para colaborar com outros técnicos.

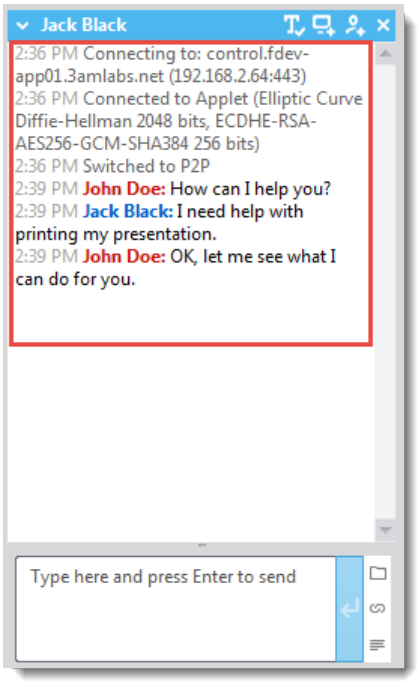
Esta opção só estará disponível se o Grupo de técnicos do agente tiver permissão para usar o recurso Colaboração e se houver pelo menos um outro técnico online e disponível.

Botões Habilitar/Desabilitar Bate-papo

Esta opção só estará disponível se o Grupo de técnicos do agente tiver permissão para usar o recurso Habilitar/Desabilitar Bate-papo.

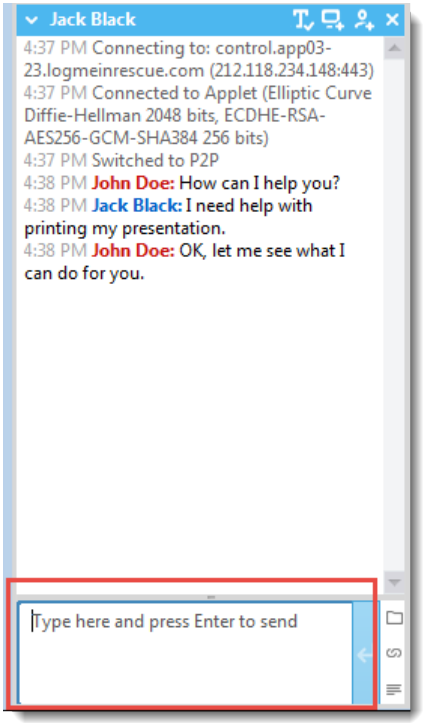
Área de log

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.


Jack Black
2:36 PM Connecting to: control.fdev-app01.3amlabs.net (192.168.2.64:443)
2:36 PM Connected to Applet (Elliptic Curve Diffie-Hellman 2048 bits, ECDHE-RSA-AES256-GCM-SHA384 256 bits)
2:36 PM Switched to P2P
2:39 PM John Doe: How can I help you?
2:39 PM Jack Black: I need help with printing my presentation.
2:39 PM John Doe: OK, let me see what I can do for you.
Type here and press Enter to send

A Área de log mostra o bate-papo e também outras atividades, como as alterações de status e as mensagens de conexão

Caixa de entrada de texto


Jack Black
4:37 PM Connecting to: control.app03-23.logmeinrescue.com (212.118.234.148:443)
4:37 PM Connected to Applet (Elliptic Curve Diffie-Hellman 2048 bits, ECDHE-RSA-AES256-GCM-SHA384 256 bits)
4:37 PM Switched to P2P
4:38 PM John Doe: How can I help you?
4:38 PM Jack Black: I need help with printing my presentation.
4:38 PM John Doe: OK, let me see what I can do for you.
Type here and press Enter to send

Use a caixa de entrada de texto para inserir mensagens e exibir a entrada antes de enviá-la ao cliente. Se a caixa de entrada de texto não estiver visível, o bate-papo poderá ser desabilitado para a sua conta. (Para obter mais informações, consulte o administrador.)

Botão Enviar arquivo

Clique no botão **Enviar arquivo** para enviar um único arquivo para o cliente. Esta opção não fica disponível durante o Instant Chat no modo somente bate-papo.

Botão Enviar URL

Permite enviar um URL ao cliente. Digite o URL no campo de entrada de texto e envie-o ao cliente clicando no URL. Para sessões baseadas no Miniaplicativo, o site é aberto automaticamente na máquina do cliente. Para o Instant Chat no modo somente bate-papo, o cliente deve clicar em um link. Consulte *Sobre Respostas e URLs predefinidos* na página 23.

Respostas predefinidas

Permite que você selecione em uma lista de mensagens e URLs usados com freqüência. Consulte *Sobre Respostas e URLs predefinidos* na página 23.

Sobre Respostas e URLs predefinidos

Uma Resposta ou URL predefinido é uma seqüência de caracteres de texto ou um URL que um técnico pode enviar a um cliente.

As Respostas e URLs predefinidos ajudam a poupar tempo e digitação.

Os endereços FTP também podem ser enviados por meio da função Enviar URL.

Como enviar uma resposta predefinida

Você pode enviar uma resposta predefinida a um cliente a qualquer momento durante uma sessão ativa.

1. No console de Bate-papo, clique no botão **Resposta predefinida**.

   É exibido um menu mostrando todas as respostas predefinidas disponíveis.
2. Selecione a resposta predefinida que você deseja enviar ao cliente.
   O texto da resposta selecionada é exibido na caixa de bate-papo.
3. Opcional: edite o texto.
4. Pressione **Enter** ou clique no botão **Enviar**.
   A resposta é enviada ao cliente.

Como enviar um URL predefinido

Você pode enviar um URL predefinido para um cliente a qualquer momento durante uma sessão ativa.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para enviar URLs.

1. No console de Bate-papo, clique no ícone **Enviar URL**.

   É exibido um menu mostrando todos os URLs predefinidos disponíveis.
2. Selecione o URL predefinido que você deseja enviar ao cliente.
   O texto da resposta selecionada é exibido na caixa de bate-papo.
3. Opcional: edite o texto.
4. Pressione **Enter** ou clique no botão **Enviar**.
   O URL é aberto no navegador padrão do cliente.

Como adicionar uma resposta ou um URL predefinido individual

1. No menu **Ferramentas**, selecione **Gerenciar respostas predefinidas**.
   A guia Gerenciar respostas predefinidas é exibida no espaço de trabalho do Console Técnico.
2. Na guia Respostas predefinidas ou URLs predefinidos, clique em **Adicionar novo**.
   O formulário Adicionar nova resposta predefinida é exibido.
3. Dê à resposta ou ao URL um **Nome** curto.
4. Digite o texto da resposta ou o URL na caixa **Conteúdo**.
   Todo o conteúdo é somente texto. A formatação não está disponível.

   Observação: É possível inserir também um endereço de FTP.

5. Clique em **Salvar**.

Você pode enviar as respostas e os URLs predefinidos pelo painel de Bate-papo.

Como exportar respostas e URLs predefinidos

O administrador ou técnico pode criar um conjunto de respostas e URLs padrão e exportá-los para um arquivo XML. Outros técnicos poderão importar as respostas e os URLs para seu próprio Console Técnico.

1. Crie um conjunto de respostas e URLs predefinidos.
2. No menu **Ferramentas**, selecione **Gerenciar respostas predefinidas**.
   A guia Gerenciar respostas predefinidas é exibida no espaço de trabalho do Console Técnico.
3. Na guia Gerenciar respostas predefinidas, clique em **Importar/Exportar**.
4. Clique em **Exportar**.
   A caixa de diálogo **Salvar como** é exibida com `replies.xml` no campo **Nome do arquivo**.
5. Escolha um local onde deseja salvar `replies.xml`.
   Escolha um local acessível a outros membros de sua organização.

   Observação: Arquivos salvos/exportados durante uma sessão ficam disponíveis em`/Usuários/[user]/Biblioteca/Aplicativo Suporte/LogMeIn-Rescue/Bottles/logmeinrescue/drive_c/usuários/crossover/Meus documentos`

6. Clique em **Salvar**
   Suas respostas e seus URLs são salvos como arquivo XML.

Como importar respostas e URLs predefinidos
O administrador ou técnico pode criar um conjunto de respostas padrão e exportá-lo para XML. Siga este procedimento para importar o arquivo XML de respostas para seu próprio Console Técnico.

Um administrador ou outro técnico deve primeiro criar e exportar um arquivo xml contendo as respostas e os URLs predefinidos.

1. No menu **Ferramentas**, selecione **Gerenciar respostas predefinidas**.
   A guia Gerenciar respostas predefinidas é exibida no espaço de trabalho do Console Técnico.
2. Na guia Gerenciar respostas predefinidas, clique em **Importar/Exportar**.
3. Clique em **Importar**
   É exibida a caixa de diálogo **Abrir**.
4. Localize o arquivo xml e clique em **Abrir**.
   As respostas são adicionadas à sua lista de respostas predefinidas.

Você pode enviar qualquer resposta predefinida importada pelo painel de Bate-papo.

Como enviar um arquivo a um cliente

Siga este procedimento para enviar um único arquivo a um cliente por meio do LogMeIn Rescue.

O cliente deve estar executando o Rescue Applet ou o Calling Card. Esta opção não fica disponível durante o Instant Chat no modo somente bate-papo.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para enviar arquivos.

Você só pode enviar um arquivo de cada vez.

1. No console de Bate-papo, clique no botão **Enviar arquivo**.

   É exibida a caixa de diálogo **Abrir**.
2. Selecione o arquivo que deseja enviar para o cliente e clique em **Abrir**.
   O cliente é solicitado a salvar o arquivo.
3. Peça ao cliente para escolher um local e clique em **Salvar**.
   O arquivo é salvo no local escolhido pelo cliente.

É gerada uma impressão digital MD5 e informada ao técnico e ao cliente no log.

Como enviar uma pesquisa com o cliente

Um administrador do Rescue deve ativar a Pesquisa com o cliente no nível de Grupo de técnicos ou de Canal para que este recurso fique disponível.

- **Implantação automática ao final da sessão**
  - Para todas as sessões baseadas no Miniaplicativo, a pesquisa com o cliente será aberta automaticamente em uma janela do navegador ao final da sessão.
  - Para sessões do Instant Chat no modo somente bate-papo, o cliente é solicitado a abrir a pesquisa quando o técnico encerra a sessão.

    Mensagem de amostra "0h00 [Nome do técnico] gostaria que você respondesse a uma pequena pesquisa de satisfação. Abrir Pesquisa com o cliente"

    O cliente deve clicar no link para abrir a pesquisa.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

- **Envio manual durante a sessão**
  - A qualquer momento, durante uma sessão ativa, clique com o botão direito do mouse na Lista de sessões e selecione **Enviar pesquisa com o cliente**. Para as sessões baseadas no Miniaplicativo, a pesquisa com o cliente será aberta automaticamente em uma janela do navegador. Para as sessões do Instant Chat no modo somente bate-papo, o cliente é solicitado a abrir a pesquisa.

Documentando as sessões

Consulte também:

- *Como gravar sessões* na página 53
- *Como fazer uma captura de tela durante o controle remoto* na página 53
- *Como enviar uma pesquisa com o cliente* na página 25

Como visualizar o histórico de sessões (Log e Observações)

Use a guia **Histórico e observações** para visualizar o log da sessão e as observações feitas durante as sessões anteriores com o dispositivo atual na sessão.

Observação: No suporte a dispositivos iOS, a guia **Histórico e observações** não fica disponível.

1. Durante uma sessão Ativa, clique na guia **Histórico e observações**.

   A guia Histórico possui duas subguias: Histórico e Adicionar/editar observações. Na subguia Histórico, é exibida uma lista das sessões anteriores com o dispositivo atual na sessão.
2. Para exibir o log da sessão, clique em **Exibir** na coluna **Arquivo de log**.
3. Para exibir as observações feitas durante uma sessão, clique em **Exibir** na coluna **Observações**.

Como fazer observações durante uma sessão

Você pode fazer observações durante uma sessão e salvá-las com o log da sessão no histórico da sessão.

Observação: No suporte a dispositivos iOS, a guia **Histórico e observações** não fica disponível.

1. Durante uma sessão Ativa, clique na guia **Histórico e observações**.

   A guia Histórico possui duas subguias: **Histórico** e **Adicionar/editar observações**.
2. Clique na guia **Adicionar/editar observações**.
3. Digite sua observação na guia Adicionar/editar observações.
4. Clique em **Salvar** para salvar sua observação.

Qualquer técnico poderá visualizar a observação na guia Histórico durante a próxima sessão com o mesmo dispositivo.

Monitorando técnicos

Como monitorar a área de trabalho de um técnico

Os administradores podem ver a área de trabalho dos técnicos em sua organização a partir do Console técnico do LogMeIn Rescue.

Requisitos:

- O Administrador principal ou o Administrador com licença de administrador e de técnico pode usar este recurso.
- Tanto o administrador quanto o técnico monitorado precisam estar executando uma versão ativada do Monitoramento técnico do Console técnico.
- O Administrador principal pode monitorar qualquer técnico em uma organização.
- O Administrador pode monitorar qualquer técnico em um Grupo de técnicos para o qual ele possua direitos administrativos.

Restriction: Não há suporte para o monitoramento do computador de um técnico executando o Console técnico para Mac.

1. Na barra de ferramentas Sessão do Console técnico, clique no botão **Monitoramento**.

   A caixa de diálogo **Monitorar técnico** é exibida.
2. Na caixa de diálogo **Monitorar técnico**, selecione o técnico que você deseja monitorar.

   Observação: A lista de técnicos visíveis na caixa de diálogo **Monitorar técnico** depende de uma permissão dada por um Administrador do Rescue.

   Opcional: em uma grande organização, use o campo **Filtrar** para localizar técnicos.
3. Clique em **OK**.
   É estabelecida uma conexão com o computador do técnico e é exibida uma nova guia Sessão no espaço de trabalho do Console técnico mostrando o nome dos técnicos.
4. Você deve se autenticar no computador do técnico: Na guia Sessão que mostra o nome do técnico, selecione um método de autenticação.

   - Selecione **Usar as credenciais atuais** para enviar as credenciais do Windows que você usou para se conectar à sessão atual do Windows. Você precisa ser um administrador do Windows ou ter direitos de usuário na máquina de destino.
   - Selecione **Adicionar nome de usuário e senha** para usar outra combinação com direitos de usuário válidos na máquina de destino.

     Observação: Se o nome do domínio for necessário no campo **Nome do usuário**, os formatos aceitáveis serão `nomedeusuário@domínio` e `domínio\nomedeusuário`.

   - Selecione **Solicitar autorização** para pedir permissão ao técnico para monitorar a área de trabalho dele.
5. Clique em **Iniciar monitoramento**.
   A área de trabalho do técnico é exibida na guia Sessão do espaço de trabalho do Console técnico.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Observação: O técnico será notificado se a opção **Notificar técnico ao monitorar área de trabalho** for selecionada na Central de administração do LogMeIn Rescue na guia Configurações globais.

Como participar de uma sessão de técnico monitorado

Usando o Console Técnico, os administradores podem se convidar para participar de uma sessão de técnico monitorado como Técnico de colaboração.

Este procedimento pressupõe que você já esteja monitorando um técnico.

1. No espaço de trabalho do Console Técnico, selecione a guia Sessão para o técnico monitorado. A guia Sessão possui duas subguias: Desktop e Sessões ativas.
2. Selecione a subguia **Sessões ativas**.
   É exibida uma lista das sessões atuais do técnico.
3. Selecione a sessão da qual você deseja participar.
4. Clique em **Participar da sessão**.
   Você participa da sessão como Técnico de colaboração. Consulte também *Sobre os recursos do Técnico de colaboração* na página 46.

Suporte de dispositivos desktop

Conectando a PCs e Macs

Os métodos de conexão do LogMeIn Rescue são definidos como conexão Privada ou de Canal.

- Uma conexão Privada ocorre quando o técnico inicia uma sessão remota com um cliente (a orientação é do técnico para o cliente). Código PIN, Link e SMS são métodos de conexão Privada.
- Uma conexão de Canal ocorre quando um cliente inicia o contato com um técnico por meio de um link de canal ou formulário, ou usando o Rescue Calling Card (a orientação é do cliente para o técnico).

Consulte também:

- *Conexão com computadores dentro da LAN* na página 33
- *Trabalhando com computadores não supervisionados* na página 34

Como iniciar uma sessão em PC/Mac por link e ferramenta de mensagens

Siga este procedimento para se conectar a um cliente por meio de um link que você envia a um cliente que usa um serviço de mensagens ou uma ferramenta relacionada.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para iniciar Sessões privadas.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para usar o método de conexão por Link

1. Na barra de ferramentas Sessão, clique em **Nova sessão**.
   A janela **Criar nova sessão** é exibida.
2. Digite o nome do cliente ou outro identificador no campo **Nome**.
   Esse nome será usado para identificar a sessão na guia Sessão ativa e na Lista de sessões.
3. Selecione a guia **Link**.
4. Clique em **Copiar link na Área de transferência**.
   O link é copiado em sua Área de transferência.
5. Cole o link na ferramenta de mensagens e envie-o ao cliente.
6. Peça ao cliente que abra o email e que clique no link de conexão ou o cole no navegador.
   O cliente vê uma caixa de diálogo solicitando que ele baixe o miniaplicativo Rescue.
7. Peça para o cliente baixar o miniaplicativo.
   O download deve durar cerca de 15 a 30 segundos.

   Observação: O procedimento de download pode variar de acordo com o sistema operacional e o navegador do cliente.

8. Quando o download estiver concluído, peça ao cliente que clique em **Executar** para executar o Miniaplicativo.
   Depois que o Miniaplicativo for instalado, o status do cliente mudará de Conectando para Aguardando.
9. Assuma a sessão selecionando-a na Lista de sessões e clicando em **Iniciar**.
   O status do cliente mudará para Ativo.

Agora você pode usar o Console Técnico para fornecer suporte remoto.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Como iniciar uma sessão em PC/Mac por código PIN

Siga este procedimento para se conectar a um cliente usando um código PIN.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para iniciar Sessões privadas.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para usar o método de conexão de Código PIN

1. Na barra de ferramentas Sessão, clique em **Nova sessão**.
   A janela **Criar nova sessão** é exibida.
2. Digite o nome do cliente ou outro identificador no campo **Nome**.
   Esse nome será usado para identificar a sessão na guia Sessão ativa e na Lista de sessões.
3. Selecione a guia **Código PIN**.
4. Clique em **Criar código PIN**.
   O Rescue gera um código PIN de 6 dígitos e exibe esse código na janela Gerar nova sessão e no Log da sessão.
5. Peça para o cliente acessar o site de entrada de código PIN:
   - Desktops e notebooks se conectam em **www.LogMeIn123.com**
6. O cliente insere o PIN e clica em **Conectar ao técnico**.
   O cliente verá uma caixa de diálogo solicitando que ele baixe o miniaplicativo Rescue.
7. Peça para o cliente baixar o miniaplicativo.
   O download deve durar cerca de 15 a 30 segundos.

   Observação: O procedimento de download pode variar de acordo com o sistema operacional e o navegador do cliente.

8. Quando o download estiver concluído, peça ao cliente que clique em **Executar** para executar o Miniaplicativo.
   Depois que o Miniaplicativo for instalado, o status do cliente mudará de Conectando para Aguardando.
9. Assuma a sessão selecionando-a na Lista de sessões e clicando em **Iniciar**.
   O status do cliente mudará para Ativo.

Agora você pode usar o Console Técnico para fornecer suporte remoto.

Como iniciar uma sessão em PC/Mac por e-mail

Siga este procedimento para se conectar a um cliente usando um link enviado por email.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para iniciar Sessões privadas.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para usar o método de conexão por email

1. Na barra de ferramentas Sessão, clique em **Nova sessão**.
   A janela **Criar nova sessão** é exibida.
2. Digite o nome do cliente ou outro identificador no campo **Nome**.
   Esse nome será usado para identificar a sessão na guia Sessão ativa e na Lista de sessões.
3. Selecione a guia **Email**.
4. Escolha como deseja enviar o email ao cliente:
   - Para usar seu próprio cliente e conta de email, escolha **Enviar email pelo meu cliente de email padrão neste computador**.
   - Para permitir que o Rescue envie o email, selecione **Enviar email em meu nome pelos servidores do LogMeIn Rescue** e insira um endereço de email válido no campo **Para**.

- Além disso, os técnicos com o suplemento móvel poderão selecionar **Este email é para um dispositivo móvel** se o cliente estiver usando um smartphone. (Se você souber qual é a plataforma do cliente, poderá optar por definir manualmente a **Plataforma do dispositivo** usando uma lista suspensa na caixa de diálogo Criar nova sessão. Poderá ser necessária a detecção manual se as configurações do navegador local impedirem a detecção automática.)

5. Clique em **Link por email**.
   O email é gerado (e enviado se você optar por enviá-lo pelo sistema Rescue).
6. Peça ao cliente que abra o email e que clique no link de conexão ou o cole no navegador.
   O cliente vê uma caixa de diálogo solicitando que ele baixe o miniaplicativo Rescue.
7. Peça para o cliente baixar o miniaplicativo.
   O download deve durar cerca de 15 a 30 segundos.

Observação: O procedimento de download pode variar de acordo com o sistema operacional e o navegador do cliente.

8. Quando o download estiver concluído, peça ao cliente que clique em **Executar** para executar o Miniaplicativo.
   Depois que o Miniaplicativo for instalado, o status do cliente mudará de Conectando para Aguardando.
9. Assuma a sessão selecionando-a na Lista de sessões e clicando em **Iniciar**.
   O status do cliente mudará para Ativo.

Agora você pode usar o Console Técnico para fornecer suporte remoto.

Exemplo de email com link de conexão

O texto padrão do email de conexão é definido na Central de administração, na guia **Configurações**.

```
De: Nome do técnico, sua organização
Enviado: segunda-feira, 31 de dezembro de 2010 15h36
Para: Nome do cliente
Assunto: Link do email de conexão

Clique no link abaixo para solicitar uma sessão de suporte
ao vivo:

https://secure.logmeinrescue.com/Customer/Code.aspx?i=2&Code=618689

Atenciosamente,
Equipe de suporte
```

Sobre o método de conexão Formulário de canal

O formulário de canal será útil se você oferecer um suporte baseado na Web para os usuários.

Esse método permite que você hospede um link em seu site/Intranet, além de um questionário a que os clientes devem responder.

Visão geral do processo: Formulário de canal

- O administrador do Rescue atribui um dos dez canais disponíveis na Central de administração a um Grupo de técnicos
- O administrador do Rescue desenvolve o formulário da Web personalizado e define os campos personalizados

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

- O administrador do Rescue disponibiliza o Formulário de canal em um site da Internet ou intranet
- Um cliente abre o Formulário de canal, digita todas as informações necessárias e envia o formulário
- A sessão de suporte é atribuída à Fila do canal do(s) Grupo(s) de técnicos associado(s) ao canal
- Um técnico online em um Grupo de técnicos atribuído pode ativar a sessão de suporte

Vantagens do método Formulário de canal

- Qualifica seus usuários previamente com várias condições personalizáveis: códigos de erro, ID do usuário, tipo de problema
- Coleta informações de contato de seus usuários finais, como números de telefone ou endereços de email
- Integra-se a funções online como autenticação de usuário ou qualificação automatizada da solicitação do usuário por meio de um elemento simples de código HTML
- Permite um controle maior do usuário e do problema no banco de dados do Rescue

Pontos a serem considerados:

- Os clientes podem tentar se conectar 24 horas por dia, então os administradores do Rescue devem usar configurações "Não há técnicos disponíveis" para lidar com conexões feitas fora do horário comercial.
- Quando os clientes enviam solicitações para iniciar sessões de suporte, os administradores do Rescue devem usar um novo roteamento de equipe e canal dinâmico para controlar o tráfego durante horários de pico.
- Podem ser necessários recursos de design gráfico e/ou desenvolvedor da Web para personalização e integração.

Sobre o método de conexão do Calling Card

O LogMeIn Rescue Calling Card permite conexões privadas e de canal.

Quando seus clientes precisam de suporte, basta que cliquem no ícone Calling Card para abrir o Miniaplicativo Calling Card com aplicação de marca.

Ao contrário dos outros métodos de conexão, o Calling Card precisa ser instalado na máquina do cliente para poder ser usado. Ele existe como um atalho na área de trabalho ou um ícone Início rápido em que o cliente clica para abrir o Miniaplicativo Calling Card pré-instalado.

O Calling Card pode ser baixado como um instalador MSI no seu site ou pode ser implantado silenciosamente por técnicos durante a primeira sessão do Rescue com o cliente, usando o Console técnico.

O Calling Card pode ter a aparência personalizada, inclusive o texto, os logotipos, as imagens e os esquemas de cores. Para obter as opções de personalização de Calling Card avançadas, consulte o *Customization and Integration Guide* (Guia de personalização e integração).

Importante: O Calling Card não estará disponível se o cliente estiver usando um Mac.

Visão geral do processo: Calling Card

- O administrador do Rescue gera instalações do Calling Card para canais na Central de administração.
- O administrador do Rescue permite a implantação do Calling Card para Grupos de técnicos.
- O administrador do Rescue associa instalações do Calling Card a Grupos de técnicos.
- Opcional: os administradores do Rescue podem personalizar a aparência do Calling Card.
- Os clientes baixam o aplicativo Calling Card ou ele é implantado por técnicos por meio do Console técnico.

- Um cliente abre o Calling Card e se conecta à sua organização por meio de um PIN fornecido por um técnico específico ou por meio do canal associado ao Calling Card.
- A sessão de suporte é atribuída ao técnico individual que forneceu o PIN ou à Fila do canal do(s) Grupo(s) de técnicos associado(s) ao canal.
- O técnico individual ou um técnico online em um Grupo de técnicos atribuído pode ativar a sessão de suporte.

Vantagens da conexão do Calling Card

- Após a instalação, o Calling Card oferece uma conexão fácil, com apenas um clique, sem download.
- A aplicação de marca permite que você estenda o direito da aparência de sua empresa à área de trabalho do cliente.
- O layout pode ser alterado de maneira dinâmica, por exemplo, para anunciar ofertas especiais e mensagens de marketing.
- Todo Calling Card é vinculado a um canal.

Pontos a serem considerados:

- Os clientes podem tentar se conectar 24 horas por dia, então os administradores do Rescue devem usar configurações "Não há técnicos disponíveis" para lidar com conexões feitas fora do horário comercial.
- Quando os clientes enviam solicitações para iniciar sessões de suporte, os administradores do Rescue devem usar um novo roteamento de equipe e canal dinâmico para controlar o tráfego durante horários de pico.
- Podem ser necessários recursos de design gráfico e/ou desenvolvedor da Web para personalização e integração.

Conexão com computadores dentro da LAN

Como se conectar a um computador em uma rede local

Acesse computadores em sua rede local e forneça suporte e manutenção sem interação com o usuário final.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para **Conectar dentro da LAN**.

Restriction: No Console Técnico para Mac, o recurso Conectar na LAN não está disponível.

1. Na barra de ferramentas Sessão, clique no ícone **Computadores**.

   A lista de **Computadores** é exibida.
2. Na lista **Computadores**, clique na guia **Conectar dentro da LAN** para ver uma lista de computadores acessíveis.
3. Filtre os computadores por nome ou por endereço IP.

   Observação: Você pode pesquisar e conectar a qualquer momento. Você não precisa esperar que toda a lista de computadores seja carregada.

4. Selecione o computador que deseja acessar e clique em **Conectar**.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Importante: Se não possuir direitos de Administrador, você será solicitado a inserir as credenciais de login do computador que deseja acessar.

A sessão aparece como **Conectando** no Console Técnico. O miniaplicativo é iniciado no computador remoto e a sessão é iniciada. O cliente não precisa conceder acesso ao computador, sendo assim você pode gerenciá-lo sem interação com o cliente.

Informações técnicas para usuários avançados.

- Configurações necessárias do Windows
  - O compartilhamento de arquivo e impressora deve ser permitido no firewall do cliente.
  - **Acesso à rede: Modelo de compartilhamento e segurança para contas locais** deve ser configurado como **Clássico - os usuários locais são autenticados como eles próprios** no computador do cliente (**Painel de controle** > [**Sistema e Segurança no Win7**] > **Ferramentas administrativas** > **Política de segurança local** > **Políticas locais** > **Opções de segurança** > **Acesso à rede: Modelo de compartilhamento e segurança para contas locais**).
  - Tanto o computador do técnico como o do cliente devem usar um método de autenticação NTLM compatível: **Painel de controle** > [**Sistema e Segurança no Win7**] > **Ferramentas administrativas** > **Política de segurança local** > **Políticas locais** > **Opções de segurança** > **Segurança de rede: nível de autenticação LAN Manager** (por exemplo, defina ambos para Enviar somente resposta NTLMv2).
  - O serviço de Registro remoto não deve ser desativado no computador remoto. Vá para **Painel de controle** > **Ferramentas administrativas** > **Serviços**, clique com o botão direito em **Registro remoto** e clique em **Propriedades**. Defina **Tipo de inicialização** para **Automático** ou **Manual**.
- NetBIOS usa portas 135, 137, 138, 139
- Windows usa a autenticação NTLM para adquirir direitos de administrador. Essa autenticação usa portas TCP alocadas aleatoriamente: 1024-65535, ou 49152-65535 no Vista e Servidor Windows 2008. Comunicação por essas portas deve ser permitida pelos firewalls.

Trabalhando com computadores não supervisionados

Sobre o acesso não supervisionado

O acesso não supervisionado permite ao técnico se conectar a um computador remoto quando não há usuários presentes.

Os técnicos muitas vezes não conseguem resolver um problema durante uma única sessão do Rescue; a tarefa pode ser muito grande ou o cliente pode precisar do computador. O técnico e o cliente podem, teoricamente, arranjar um tempo para uma segunda sessão, mas é mais prático para o técnico continuar trabalhando mais tarde – em um horário mais conveniente para todos – mesmo que o cliente não esteja presente.

Como solicitar acesso não supervisionado ao computador de um cliente

O acesso não supervisionado permite ao técnico se conectar a um computador remoto quando não há usuários presentes.

Requisitos:

- O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para usar o acesso não supervisionado
- Solicitações de acesso não supervisionado não podem ser enviadas durante os seguintes tipos de sessão: Instant Chat no modo somente bate-papo, Miniaplicativo móvel

1. Durante uma sessão ativa, clique na guia **Acesso não supervisionado**.
2. Em **Credenciais necessárias**, você terá as seguintes opções (dependendo das configurações de autenticação efetuadas na Central de administração):

Opção	Descrição
Na conexão	Exigir credenciais de administrador válidas no início de cada sessão não supervisionada
Na instalação	Usar as credenciais inseridas pelo cliente durante configuração não supervisionada

3. Estabeleça a duração do acesso não supervisionado em termos de dias, um intervalo de datas específico, indefinidamente e para um intervalo de tempo diário específico.

Observação: Quando o computador de um cliente está em um fuso horário diferente, você pode optar por definir o acesso não supervisionado de acordo com o horário do cliente ou do local (técnico).

Importante: A duração do acesso não supervisionado é limitada a duas semanas quando você faz a autenticação usando as credenciais do cliente.

4. Clique em **Solicitar acesso não supervisionado** para enviar a solicitação ao cliente.

O cliente deve aprovar a solicitação.

- Quando o técnico precisar inserir credenciais de administrador válidas no início de cada sessão não supervisionada, o cliente simplesmente clicará em **OK** para aprovar a solicitação
- Quando o técnico for autorizado a usar as credenciais do cliente, o cliente será solicitado a inserir seu nome de usuário e senha do Windows

Depois que o acesso não supervisionado estiver ativo, a sessão poderá ser encerrada.

Como iniciar uma sessão não supervisionada

O acesso não supervisionado permite ao técnico se conectar a um computador remoto quando não há usuários presentes.

Requisitos:

- O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para usar o acesso não supervisionado
- O computador do cliente deverá estar ligado e fora do modo de hibernação para que o técnico possa iniciar uma sessão não supervisionada

1. Na barra de ferramentas Sessão, clique no ícone **Computadores**.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

A lista de **Computadores** é exibida.

2. Selecione um computador na lista.
3. Clique em **Conectar**.
4. É preciso inserir credenciais de administrador válidas, a menos que você esteja usando as credenciais inseridas pelo cliente durante a configuração do acesso não supervisionado.

Agora você pode usar o Console Técnico para fornecer suporte remoto.

Como gerenciar computadores não supervisionados acessíveis

Use a caixa de diálogo Computadores acessíveis não supervisionados para gerenciar computadores não supervisionados sob seu controle.

1. Na barra de ferramentas Sessão, clique no ícone **Computadores**.

A lista de **Computadores** é exibida.

2. Na lista **Computadores**, clique na guia **Acessíveis não supervisionados** para ver uma lista de computadores que você pode acessar enquanto eles não estão sendo supervisionados.
3. Gerencie seus computadores acessíveis:

   - Digite na caixa **Filtro** para localizar um computador pelo nome
   - Use a caixa **Mostrar** para filtrar computadores pelo status
   - Selecione um computador e clique em **Excluir** para desativar o acesso não supervisionado

   Observação: **Excluir** fica inativo quando outros técnicos podem acessar o computador selecionado.

4. Clique em **Fechar**.
   As alterações são salvas.

Compreendendo a experiência do cliente

Os clientes testam o suporte remoto do Rescue por meio de uma destas ferramentas.

- Rescue Applet
- Instant Chat
- Rescue Calling Card
- Miniaplicativo Rescue+Mobile

Também criamos um *Step-by-Step Connection Guide for LogMeIn Rescue* (Guia de conexão passo a passo para o LogMeIn Rescue) que você pode compartilhar com os clientes que precisam de ajuda durante o processo de conexão.

A experiência do usuário: Rescue Applet

O cliente é solicitado a instalar esse pequeno arquivo executável no computador quando um técnico inicia uma sessão normal.

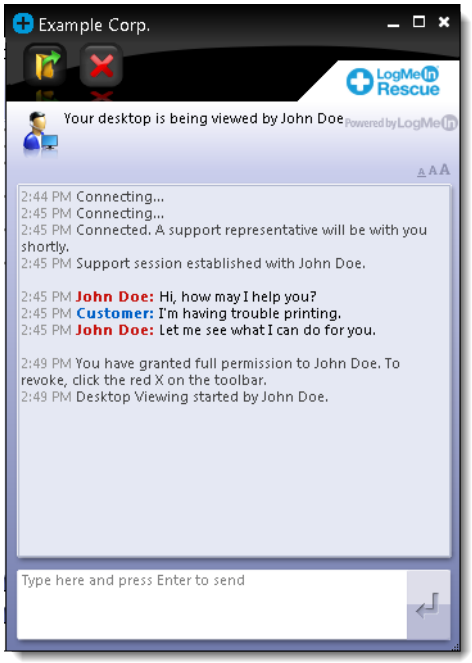

Example Corp.
LogMeIn Rescue
Your desktop is being viewed by John Doe
Powered by LogMeIn
2:44 PM Connecting...
2:45 PM Connecting...
2:45 PM Connected. A support representative will be with you shortly.
2:45 PM Support session established with John Doe.
2:45 PM John Doe: Hi, how may I help you?
2:45 PM Customer: I'm having trouble printing.
2:45 PM John Doe: Let me see what I can do for you.
2:49 PM You have granted full permission to John Doe. To revoke, click the red X on the toolbar.
2:49 PM Desktop Viewing started by John Doe.
Type here and press Enter to send

Figura 1: Interface padrão do Rescue Applet

Recursos do cliente que usa o Miniaplicativo:

- Bater papo com o(s) técnico(s)
- Exibir um log detalhado de sessão
- Permitir ou negar ao técnico o direito de executar determinadas ações
- Enviar arquivos individuais a um técnico
- Alterar o tamanho da fonte de exibição
- Revogar permissões, como controle remoto ou gerenciamento de arquivos, através do técnico, clicando no X grande no canto superior esquerdo
- Encerrar uma sessão clicando no X pequeno no canto superior direito

Observação: O Miniaplicativo é removido automaticamente com a conclusão da sessão.

A experiência do usuário: Instant Chat

O Instant Chat permite que um técnico de suporte participe de uma sessão de bate-papo bidirecional com um cliente sem forçá-lo a baixar um software.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

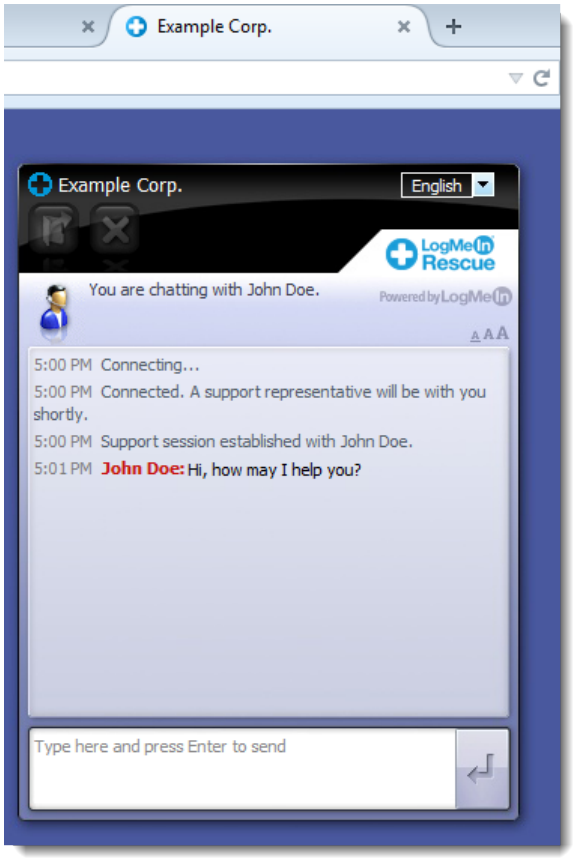

Example Corp.
Example Corp.
English
LogMeIn Rescue
You are chatting with John Doe.
Powered by LogMeIn
5:00 PM Connecting...
5:00 PM Connected. A support representative will be with you shortly.
5:00 PM Support session established with John Doe.
5:01 PM John Doe: Hi, how may I help you?
Type here and press Enter to send

Figura 2: Interface padrão do Instant Chat

Com o Instant Chat você não perde funcionalidade, pelo contrário, ganha a flexibilidade de usar o Rescue Applet ou não.

Observação: Para abrir uma sessão remota ou resolver problemas do dispositivo do cliente, peça ao cliente para baixar o Rescue Applet.

Os clientes contam com os seguintes recursos usando a interface do Instant Chat no modo somente bate-papo:

- Bater papo com o(s) técnico(s)
- Exibir um log detalhado de sessão
- Permitir ou negar ao técnico o direito de executar determinadas ações (instalar o Miniaplicativo, iniciar o controle remoto)
- Encerrar uma sessão clicando no X grande no canto superior esquerdo
- Alterar o idioma de exibição usando o Seletor de idioma
- Alterar o tamanho da fonte de exibição

Para obter informações detalhadas sobre a configuração e personalização do Instant Chat, consulte o LogMeIn Rescue *Customization and Integration Guide* (Guia de integração e personalização do LogMeIn Rescue) (somente em inglês).

Como iniciar o Miniaplicativo Rescue durante o Instant Chat
Durante uma sessão do Instant Chat, a caixa de diálogo **Modo somente bate-papo** informa ao técnico que as ferramentas avançadas do Rescue só poderão ser ativadas se o cliente estiver executando o Rescue Applet.

1. Na caixa de diálogo **Modo somente bate-papo**, clique em **Solicitar download**.
   O cliente recebe uma mensagem pedindo que ele baixe o Rescue Applet clicando em um link na caixa de bate-papo.
2. O cliente clica no link e instala o Miniaplicativo.
   A interface do Instant Chat agora funciona como o Rescue Applet completo.

Quando o Miniaplicativo estiver em execução, o técnico poderá iniciar o controle remoto e executar todas as atividades que ele normalmente é capaz de executar usando o Rescue Applet.

A experiência do usuário: Calling Card

É útil conhecer a experiência do cliente durante uma sessão do Calling Card.

Antes do início da sessão, o cliente pode escolher um método de conexão usando o menu **Conexão** (Código PIN ou Canal). O cliente pode também alterar as Configurações de proxy clicando no menu **Configurações**.

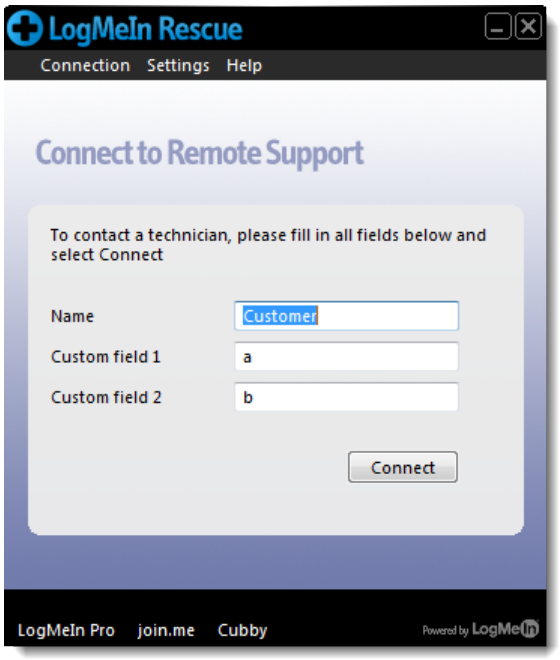


Figura 3: Interface padrão do Rescue Calling Card, antes da conexão

O cliente conta com os seguintes recursos durante uma sessão do Calling Card:

- Bater papo com o(s) técnico(s)
- Exibir um log detalhado de sessão
- Permitir ou negar ao técnico o direito de executar determinadas ações
- Enviar arquivos individuais a um técnico (ou a um Técnico líder durante uma Sessão de colaboração)
- Alterar o tamanho da fonte de exibição
- Encerrar o controle remoto clicando no X grande no canto superior esquerdo
- Encerrar uma sessão clicando no X pequeno no canto superior direito

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

• Exibir um *arquivo da Ajuda*

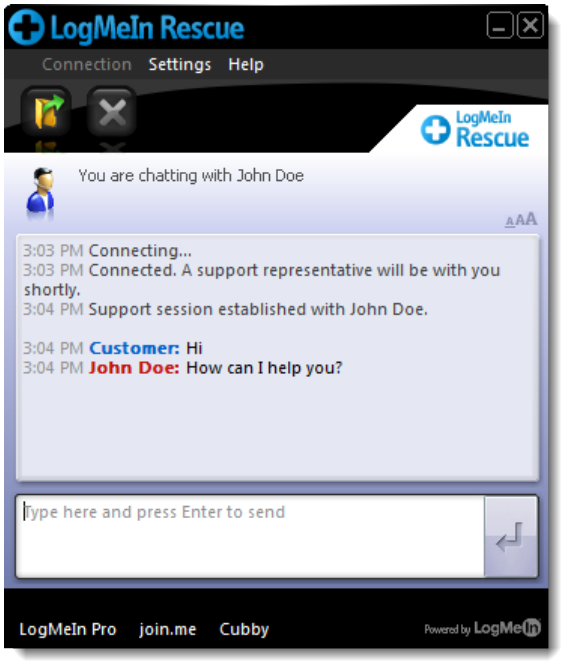

LogMeIn Rescue
Connection Settings Help
LogMeIn Rescue
You are chatting with John Doe
AAA
3:03 PM Connecting...
3:03 PM Connected. A support representative will be with you shortly.
3:04 PM Support session established with John Doe.
3:04 PM Customer: Hi
3:04 PM John Doe: How can I help you?
Type here and press Enter to send
LogMeIn Pro join.me Cubby
Powered by LogMeIn

Figura 4: Interface padrão do Rescue Calling Card, durante a sessão

Compartilhando sua tela com clientes

Como compartilhar sua tela com um cliente

Conceda a seu cliente acesso somente exibição à sua área de trabalho com um simples clique.

Requisitos:

- O cliente deve estar executando o Rescue Applet ou o Calling Card
- O Compartilhamento da tela do técnico só funcionará durante o Instant Chat depois que o cliente tiver baixado o Rescue Applet
- O Compartilhamento de tela do técnico não funcionará quando o técnico estiver usando o Console técnico para Mac.
- O cliente deve estar executando um sistema operacional Windows compatível (atualmente, o Compartilhamento de tela não é compatível com Mac).
- **Permitir compartilhamento de tela com clientes** deve estar habilitada no nível do Grupo de técnicos na Central de Administração

1. Durante uma sessão ativa, clique no botão **Compartilhamento de tela** no painel de Bate-papo ou na barra de ferramentas Sessão.

O cliente verá sua área de trabalho em uma nova janela.

Importante: Se a área de trabalho do cliente estiver sendo exibido em sua tela, o cliente verá um "efeito de espelho" confuso durante o Compartilhamento da tela do técnico. Para evitar confusão, não compartilhe sua área de trabalho durante o controle remoto.

2. Para encerrar o Compartilhamento da tela do técnico e continuar a sessão de suporte, clique no botão **Compartilhamento de tela** novamente.

O cliente pode encerrar o Compartilhamento da tela do cliente fechando a janela de compartilhamento de tela. A sessão permanecerá ativa.

Observação: Você também pode compartilhar sua tela com um cliente quando estiver participando de uma sessão de colaboração como Técnico de colaboração.

Sobre os controles do cliente durante o Compartilhamento da tela do técnico

Os técnicos devem saber quais são os controles disponíveis para clientes durante a sessão de Compartilhamento da tela do cliente.

Tela inteira	O cliente clica em Tela cheia para abrir o desktop do técnico e cobrir toda a área de trabalho do cliente.
Opções	O cliente clica em Opções para alterar as configurações de cor e as opções de exibição.
Vários monitores	Quando o técnico está usando mais de um monitor, o cliente clica no botão Monitores para alternar os monitores disponíveis.
Zoom	O cliente clica na opção de zoom para obter uma exibição mais ou menos detalhada da área de trabalho do técnico.
Lente de aumento	O cliente clica na Lente de aumento para ativar uma caixa que ele pode arrastar pela área de trabalho do técnico para exibir uma pequena área da tela em alta resolução.
Encerrar compartilhamento de tela	O cliente clica em **Encerrar** para interromper o compartilhamento de tela. O botão Encerrar está disponível para o cliente apenas no modo Tela inteira.

Colaborando com outros técnicos

Sobre a Colaboração técnica

Como convidar um técnico interno para colaboração

Vários técnicos podem usar a Colaboração técnica para suportar simultaneamente um único cliente. Os técnicos podem aprimorar a solução de problemas convidando técnicos online e disponíveis de sua organização Rescue para uma sessão Ativa.

Requisitos:

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

- O cliente deve estar executando o miniaplicativo Rescue ou o Calling Card
- A sessão deve estar Ativa
- **Enviar convites de colaboração** deve estar habilitada no nível do Grupo de técnicos na Central de Administração

1. Na Lista de sessões, selecione a sessão Ativa para a qual você deseja convidar outro técnico.
2. Na barra de ferramentas Sessão, clique no botão **Convidar técnico**.

   A caixa de diálogo **Convidar técnico** será exibida.
3. Na caixa de diálogo **Convidar técnico**, selecione o técnico que você deseja convidar.

   Observação: A lista de técnicos visíveis na caixa de diálogo **Convidar técnico** depende de uma permissão dada por um Administrador do Rescue.

   Observação: A colaboração técnica não foi projetada para ser usada como uma ferramenta de reunião. Para alcançar um desempenho ideal, limite a participação a quatro ou cinco técnicos. O desempenho será afetado pela velocidade e capacidade do dispositivo do cliente.

4. Na seção **Definir permissões**, selecione as permissões que deseja conceder ao técnico de colaboração.

   Observação: Todas as permissões do Grupo de técnicos existentes são aplicadas, a menos que seja especificado de outra forma pelo Técnico líder, seja no momento do convite ou durante a sessão.

5. Na caixa **Comentários**, digite uma mensagem para o técnico de colaboração.
6. Clique em **OK**.
   Um convite de Colaboração é enviado ao técnico selecionado.

O Técnico de colaboração visualiza o convite na Lista de sessões.

Como convidar um técnico externo para colaboração

Vários técnicos podem usar a Colaboração técnica para suportar simultaneamente um único cliente. Os técnicos podem aprimorar a solução de problemas convidando técnicos online e disponíveis de fora da organização Rescue para uma sessão Ativa.

Requisitos:

- O cliente deve estar executando o miniaplicativo Rescue ou o Calling Card
- A sessão deve estar Ativa
- A opção **Convidar técnicos externos** deve estar habilitada no nível de Grupo de técnicos na Central de Administração
- O técnico externo deve estar executando um sistema operacional que dê suporte a Windows: Microsoft Windows 7, Vista (incluindo 64-bit); XP

1. Na Lista de sessões, selecione a sessão Ativa para a qual você deseja convidar outro técnico.
2. Na barra de ferramentas Sessão, clique no botão **Convidar técnico**.

A caixa de diálogo **Convidar técnico** será exibida.

3. Na caixa de diálogo **Convidar técnico**, selecione a guia **Externo**.
4. Escolha nas opções de convite disponíveis, conforme determinado pelas configurações feitas na Central de Administração.

   - Convidar técnico fora da lista
   - Convidar técnico aprovado

   Observação: A colaboração técnica não foi projetada para ser usada como uma ferramenta de reunião. Para alcançar um desempenho ideal, limite a participação a quatro ou cinco técnicos. O desempenho será afetado pela velocidade e capacidade do dispositivo do cliente.

5. Na seção **Definir permissões**, selecione as permissões que deseja conceder ao técnico de colaboração.
6. Na caixa **Comentários**, digite uma mensagem para o técnico de colaboração.
7. Clique em **OK**.
   O **Convite para técnico externo** será exibido.
8. Escolha nos métodos de conexão disponíveis, conforme determinado pelas configurações feitas na Central de Administração.

   - Código PIN
   - E-mail
   - Link

9. O procedimento de envio de convite a um técnico externo é semelhante ao de início de uma nova sessão. Você deve enviar o código PIN, e-mail ou link aos técnicos externos.

Para participar, o técnico externo aceita o convite e baixa a versão de colaboração do Console técnico. O status da sessão muda para Colaboração depois que o técnico externo entra.

As sessões podem ser transferidas para um técnico externo? Os técnicos não podem transferir as sessões para um técnico externo. Para receber uma sessão transferida, o técnico precisa fazer parte da organização Rescue e deve entrar com uma assinatura do Rescue válida.

Como participar de uma sessão de colaboração

Vários técnicos podem usar a Colaboração técnica para suportar simultaneamente um único cliente. Os técnicos podem aprimorar a solução de problemas convidando técnicos online e disponíveis de dentro ou de fora da organização Rescue para uma sessão Ativa.

Colaboradores apenas com convite.

Esse procedimento pressupõe que você foi convidado pelo Técnico líder de dentro da sua própria organização.

Os administradores podem se convidar usando o recurso Monitoramento técnico. Consulte *Monitorando técnicos* na página 27.

1. Você verá uma sessão na Lista de Sessões com o status **Convite**. Selecione a sessão.
2. Na barra de ferramentas Sessão, clique em **Iniciar** para aceitar o convite e participar da sessão.

   A sessão aparece como Colaboração na Lista de sessões.
3. Agora você pode participar da sessão.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

O Técnico líder tem controle total das suas permissões durante a sessão. Consulte *Sobre os recursos do Técnico de colaboração* na página 46.

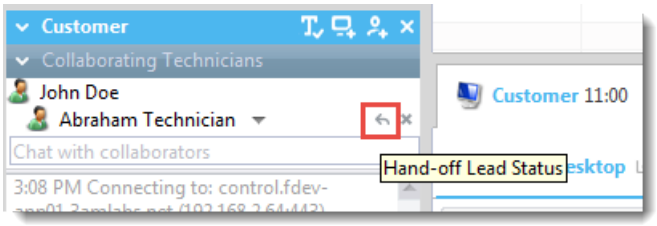
4. Para sair da sessão, clique no **X** do Painel de colaboração (na parte superior do painel de Bate-papo). A sessão não é encerrada; o Técnico líder permanece ativo.

Sobre os recursos do Técnico líder durante a colaboração

Durante uma sessão de colaboração, o Técnico líder pode executar as seguintes ações:

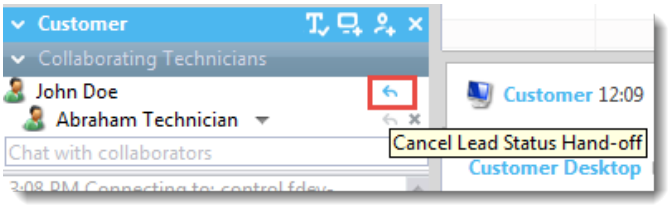
Manter status de Técnico líder

Disponível apenas para colaboradores internos da organização Rescue. Técnicos externos não podem ser o Técnico líder. No exemplo abaixo, Chris Jones transfere o status de Técnico líder para Sam Russel.



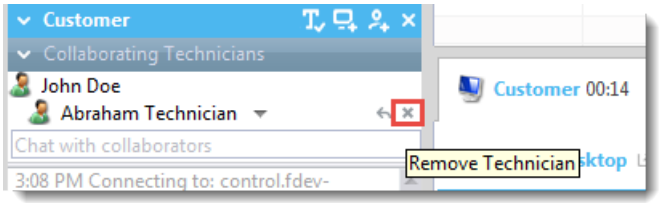
Cancelar uma manutenção

Disponível apenas para colaboradores internos da organização Rescue. Técnicos externos não podem ser o Técnico líder. No exemplo abaixo, Chris Jones cancela a transferência do status de Técnico líder para Sam Russel.



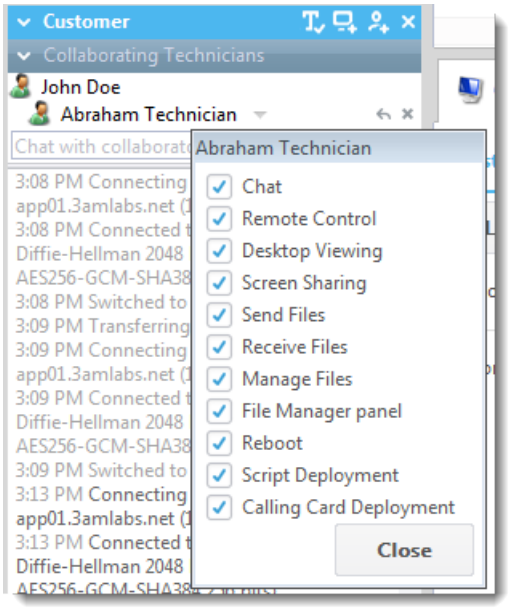
Remover um Técnico de colaboração de uma sessão

Clique no X próximo ao nome do técnico de colaboração.



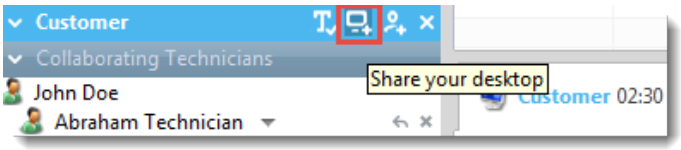
Alterar permissões

Clique no nome de um técnico de colaboração para alterar permissões.



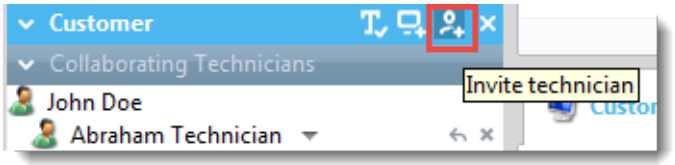
Compartilhar as próprias telas com o cliente

Disponível somente se este recurso estiver habilitado no nível Grupo de técnicos da Central de administração.



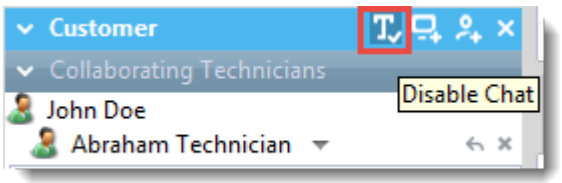
Convidar técnicos adicionais

O Técnico líder pode convidar outros técnicos internos ou externos, dependendo das permissões concedidas na Central de Administração.



Habilitar/Desabilitar Bate-papo

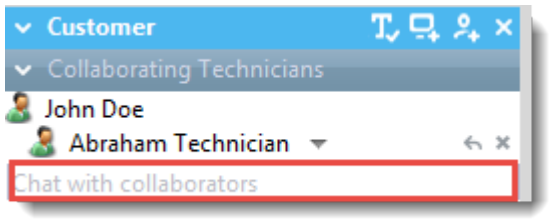
Disponível somente se este recurso estiver habilitado no nível Grupo de técnicos da Central de administração.



Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Bata papo privativamente com os Técnicos de colaboração

O cliente não verá as comunicações. O bate-papo colaborativo está disponível mesmo quando o bate-papo com o cliente é desabilitado no nível Grupo de técnicos.



Coloque a sessão em espera

Quando o Técnico líder suspende a sessão, ela é suspensa para todos os participantes.

Disponível somente se este recurso estiver habilitado no nível Grupo de técnicos da Central de administração.

Encerrar a sessão

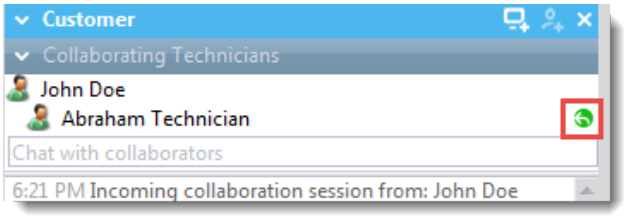
A sessão é encerrada para todos os participantes.

Sobre os recursos do Técnico de colaboração

Durante uma Sessão de colaboração, um Técnico de colaboração pode executar as seguintes ações:

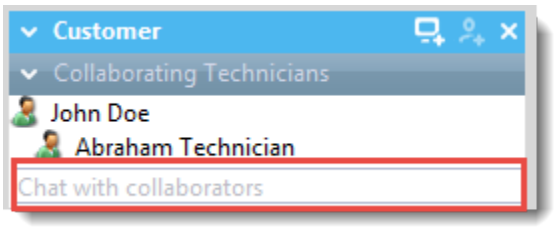
Aceite um convite para assumir a função de Técnico líder

Uma vez aceita a função de líder, o técnico assumirá todas as capacidades de um Técnico líder.



Bata papo privativamente com os Técnicos de colaboração

O cliente não verá as comunicações. O bate-papo colaborativo está disponível mesmo quando o bate-papo com o cliente é desabilitado no nível Grupo de técnicos.



Saia da Sessão de colaboração

A sessão não é encerrada. Outras pessoas poderão continuar atendendo o cliente.

Coloque uma sessão em espera, mas apenas para ele

Outras pessoas poderão continuar atendendo o cliente.

	O cliente não verá as comunicações. O bate-papo colaborativo está disponível mesmo quando o bate-papo com o cliente é desabilitado no nível Grupo de técnicos.
Transfira a sessão	Disponível somente se este recurso estiver habilitado no nível Grupo de técnicos da Central de administração.
Compartilhamento de tela	Disponível somente se este recurso estiver habilitado no nível Grupo de técnicos da Central de administração.

Restriction: Um Técnico de colaboração não pode receber arquivos enviados por um cliente usando o recurso **Enviar arquivo** do miniaplicativo.

Controlando o computador do cliente

Como controlar remotamente o computador do cliente

Use o Controle remoto para operar o dispositivo do cliente.

Requisitos:

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para iniciar sessões de controle remoto.

A sessão deve estar Ativa.

Durante o Instant Chat, o controle remoto só poderá ser iniciado depois que o cliente baixar o Rescue Applet.

1. Na guia **Área de trabalho do cliente** do Console Técnico, clique em **Iniciar sessão de controle remoto**.
   O cliente é solicitado a aceitar ou recusar sua solicitação de controlar o computador dele.
2. Peça ao cliente para aceitar a solicitação.
   O controle remoto é iniciado.
3. Use a barra de ferramentas Controle remoto para gerenciar a sessão remota.
   Todas as outras guias Espaço de trabalho permanecem disponíveis.
4. Para encerrar o controle remoto, clique no **X** vermelho na barra de ferramentas Controle remoto.
   O controle remoto é encerrado, mas a sessão permanece ativa.

Cuidado: A transferência ou suspensão da sessão encerrará o controle remoto.

Como visualizar a área de trabalho de um cliente sem controlar

Use Visualização da área de trabalho para visualizar a área de trabalho do cliente sem assumir o controle do dispositivo.

Requisitos:

- O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para iniciar a visualização da área de trabalho.
- Durante o Instant Chat, a visualização da área de trabalho só poderá ser iniciada depois que o cliente baixar o Rescue Applet
- A sessão deve estar Ativa

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

1. Na guia **Área de Trabalho do cliente** do Console técnico, clique em **Iniciar sessão de visualização da área de trabalho**.
   Se o cliente for requisitado a aceitar ou recusar sua solicitação, peça para ele aceitar.
2. Use a barra de ferramentas Controle remoto para gerenciar a sessão.
   Durante a visualização da área de trabalho, alguns recursos da barra de ferramentas são desabilitados. Todas as outras guias Espaço de trabalho permanecem disponíveis.
3. Para encerrar a visualização da área de trabalho, clique no **X** vermelho na barra de ferramentas Controle remoto.
   A visualização da área de trabalho é encerrada, mas a sessão permanece ativa.

Sobre os direitos de usuário do cliente durante o controle remoto

Ao acessar o computador de um cliente, você herda os direitos de usuário dele. Como consequência, você pode se deparar com situações de suporte em que o usuário do dispositivo remoto não possui os direitos de que você precisa para oferecer suporte total à máquina.

Para superar esse problema, você pode executar o Rescue Applet como uma conta do Sistema local do serviço de sistema do Windows ou como um daemon Mac OS X.

A tabela a seguir ajuda a esclarecer quando esse recurso é útil.

Sistema operacional do cliente	Direitos do cliente
Windows 7, Vista, Server 2008	Administrador, com o Controle de conta do usuário (UAC) ativado
Windows 7, Vista, Server 2008	Não-administrador
Baseado no Windows NT	Administrador, mas você deseja alternar usuários sem perder a sessão ativa.
Baseado no Windows NT	Não-administrador
Mac OS X	Administrador, mas você deseja alternar usuários sem perder a sessão ativa.
Mac OS X	Não-administrador

Como reiniciar o Rescue Applet como um Serviço de sistema do Windows ou como um daemon Mac
Para fazer login como um usuário diferente do Windows ou Mac, é preciso reiniciar o Miniaplicativo como um Serviço de sistema do Windows ou como um daemon Mac OS X.

É necessário estar em uma sessão ativa com um cliente sem direitos de Administrador no host. Você deve inserir as credenciais de Administrador.

1. No espaço de trabalho do Console técnico, selecione a guia **Área de trabalho do cliente** (é a guia que você usa para iniciar o controle remoto e a visualização da área de trabalho).
2. Nos campos Nome do usuário e Senha, insira credenciais de Administrador válidas para o dispositivo remoto.

   Observação: Se o nome do domínio for necessário no campo **Nome do usuário**, os formatos aceitáveis serão `nomedeusuário@domínio` e `domínio\nomedeusuário`.

3. Click **Reiniciar o miniaplicativo como um Serviço de sistema do Windows** (ou daemon Mac OS X). O log do bate-papo indicará quando o Miniaplicativo do Cliente foi iniciado como um serviço de sistema do Windows (ou daemon Mac OS X) e será reconectado.
4. Iniciar o controle remoto

5. Faça logoff do usuário atual ou alterne usuários sem perder a conexão com a máquina.

Observação: Para ativar a caixa de diálogo de login durante uma sessão de controle remoto, pressione o atalho de teclado **Ctrl-Alt-Insert** ou clique no botão **Ctrl-Alt-Del** *na barra de ferramentas Controle remoto*.

Observação: O Rescue garante que o técnico será desconectado no final de uma sessão na qual um técnico reinicia o Miniaplicativo como um Serviço de sistema do Windows. O cliente será forçado a se conectar novamente à sua conta original com direitos limitados ao final de cada sessão de suporte, eliminando assim os possíveis riscos à segurança.

Como visualizar o computador do cliente no modo de tela inteira

No modo de tela inteira, a tela do cliente cobre toda a tela do técnico. O modo de tela inteira proporciona a você a experiência mais realista possível, "como se você estivesse presente".

- Na barra de ferramentas Controle remoto, clique no botão **Tela inteira**.

A interface do LogMeIn é minimizada e a tela do computador do host ocupa toda a sua tela. Somente a barra de ferramentas Controle remoto permanece visível.

- Para sair do modo de tela inteira, clique novamente no botão **Tela inteira**.

Observação: Para manter a barra de ferramentas visível, clique no ícone de alfinete na versão Tela inteira da barra de ferramentas Controle remoto.

Como visualizar uma sessão de controle remoto em uma janela secundária (Desconectar)

Ao desconectar uma sessão de controle remoto, você poderá ver o computador do cliente em uma janela secundária, fora do espaço de trabalho principal do Console Técnico.

- Na barra de ferramentas Controle remoto, clique no botão **Desconectar** na guia Desktop do cliente.

A tela do cliente será desconectada do Console técnico e aparecerá em uma nova janela. Você pode mover essa janela para sua exibição secundária.

- Outra maneira de desconectar a sessão é arrastando a guia Desktop do cliente.
- Para voltar a sessão para o Console Técnico, clique no botão **Conectar** ao lado da guia Desktop do cliente ou na própria janela desconectada.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

- Para sempre iniciar sessões de controle remoto em uma janela separada em todas as sessões, selecione **Opções** > **Iniciar Desconectar janelas de sessão**.

Como alterar o tamanho da tela durante o controle remoto

Visualize a tela do cliente de forma que você se sinta confortável.

1. Na barra de ferramentas Controle remoto, clique no botão **Exibir configurações**.
2. Selecione a configuração adequada.
   - **Tamanho real** – Selecione Tamanho real para mostrar a tela do host exatamente como ela aparece para o usuário do lado do host. Ao usar esta opção, talvez você precise rolar para ver a tela toda.
   - **Ajustar à janela** – Selecione Ajustar à janela para deixar toda a tela do host visível na exibição do cliente sem a necessidade de rolagem.
   - **Expandir para janela** – No modo de tela inteira, use esta opção para expandir a tela do host até ocupar toda a exibição do cliente, mesmo que o host esteja definido com uma resolução mais baixa que a sua.

   Sua seleção é aplicada imediatamente.

Observação: Para alterar a resolução real da tela da exibição do host, edite as Propriedades da área de trabalho (Windows) ou as Preferências de sistema (Mac) do host.

Como alterar a qualidade da cor da tela do cliente

Selecione uma configuração inferior para otimizar a quantidade de informações transferidas durante o controle remoto ou selecione uma configuração superior para melhorar a qualidade da imagem.

1. Na barra de ferramentas Controle remoto, clique no botão **Exibir configurações**.
   As opções de Qualidade de cor são exibidas.
2. Selecione a configuração adequada.

   Observação: Escolha **Ajustar configurações de cor automaticamente** para permitir que o LogMeIn detecte a configuração ideal.

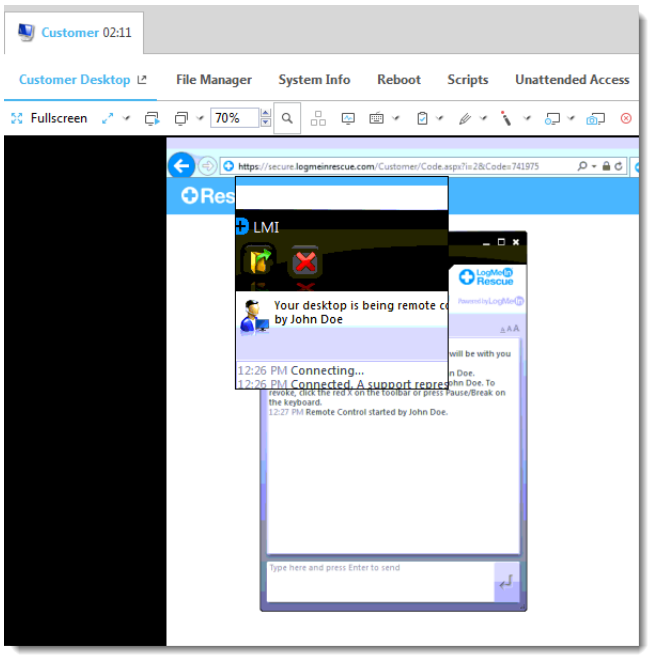
   - **Muito baixa** – (escala de cinza) Esta é a melhor opção se você estiver usando uma conexão lenta, como modem para conexão discada.
   - **Baixa** – Esta configuração proporciona um excelente desempenho com qualidade de cor aceitável.
   - **Média** – Esta configuração proporciona um equilíbrio entre o desempenho e a qualidade de cor.
   - **Alta** – Esta configuração proporciona uma excelente reprodução da cor, mas possivelmente um desempenho mais lento.
   - **Automática** – Escolha Automática para permitir que o LogMeIn Rescue detecte a configuração ideal.

   Sua seleção é aplicada imediatamente.

Como ampliar uma seção da tela do cliente

O recurso Lente de aumento abre uma caixa que você move na tela do cliente para visualizar uma pequena área em alta resolução sem ajustar a resolução.

A Lente de aumento fica disponível quando a resolução da tela é inferior a 100%.



1. Na barra de ferramentas Controle remoto, clique no botão **Lente de aumento**.
   A lente de aumento é ativada.
2. Arraste a caixa.
   Uma área dentro da caixa exibida em alta resolução.
3. Clique novamente no botão **Lente de aumento** para desativar a lente de aumento.

Como abrir o Gerenciador de tarefas do Windows no computador do cliente (Ctrl-Alt-Del)

Durante uma sessão remota, a combinação das teclas `Ctrl-Alt-Del` inserida no computador do técnico só será registrada pelo cliente.

Este recurso não fica disponível durante a Visualização da área de trabalho.

- Na barra de ferramentas Controle remoto, clique no botão **Gerenciador de tarefas**.
  O Gerenciador de tarefas do Windows é aberto no computador do cliente.

Como copiar e colar entre dispositivos (Sincronização da Área de transferência)

Use a Sincronização da Área de transferência para poupar tempo e evitar erros copiando e colando informações diretamente entre dispositivos durante o controle remoto.

Este recurso não fica disponível durante a Visualização da área de trabalho.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Observação: Se o cliente estiver usando um smartphone BlackBerry, a sincronização da Área de transferência não funcionará.

- Na barra de ferramentas Controle remoto, selecione **Sincronização da Área de transferência ativada**. Tudo copiado em um dispositivo fica disponível para ser copiado em outro.
- Para ativar a sincronização da Área de transferência em todas as sessões, selecione **Opções** > **Sincronização da Área de transferência ativada**.

Como usar layouts de teclado locais e remotos (Sincronização de teclado)

Use a Sincronização de teclado para assegurar que o texto digitado por você apareça de acordo com o layout de teclado selecionado.

Este recurso não fica disponível durante a Visualização da área de trabalho.

1. Na barra de ferramentas Controle remoto, clique em **Sincronização de teclado**.
2. Selecione **Local** ou **Remoto**, dependendo de qual layout de teclado de computador você deseja usar.

Como desenhar na tela do cliente

Use o Quadro de comunicações para ativar uma ferramenta lápis que pode ser usada para desenhar imagens à mão livre na tela do cliente.

1. Na barra de ferramentas Controle remoto, clique no ícone **Quadro de comunicações** e selecione **Quadro de comunicações ligado**.
   A ferramenta lápis é ativada.

   Observação: Não é possível controlar o host quando o Quadro de comunicações está ativado.

2. Desenhe na tela do host.
   A ferramenta lápis deixa uma linha vermelha na tela do cliente. Todos os desenhos são exibidos no Console técnico e no computador do cliente.
3. Para apagar desenhos, clique no botão **Quadro de comunicações** e selecione **Apagar desenhos** ou **Quadro de comunicações desligado**.

Como usar o Laser Pointer

O Laser Pointer é um pequeno ponto vermelho que o usuário no lado do cliente move pela tela do host para destacar recursos para o usuário do lado do host.

1. Na barra de ferramentas Controle remoto, clique no botão **Laser Pointer** e selecione **Laser Pointer ligado**.

   Para o usuário no lado do host, o Laser Pointer aparece como um simples ponto vermelho.

Observação: Não é possível controlar o host quando o Laser Pointer está ativado.

2. Para sair, clique novamente no botão **Laser Pointer** e selecione **Laser Pointer desligado**.

Como gravar sessões

Siga este procedimento para gravar todas as atividades na tela durante uma sessão de Controle remoto ou Visualização da área de trabalho.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para gravar sessões.

1. Durante o Controle remoto ou Visualização da área de trabalho, clique no ícone **Gravação de tela** na barra de ferramentas Controle remoto.

2. Selecione **Iniciar gravação de tela**.
   Caso você não tenha concluído nada, será solicitado a escolher uma pasta na qual as gravações de tela serão salvas.

   Observação: O cliente recebe uma solicitação durante a sessão de controle remoto quando o técnico inicia a gravação de tela. Essa solicitação é exibida mesmo quando o cliente já concedeu permissão para o técnico acessar o computador.

3. A gravação é iniciada. Todas as atividades na tela do cliente serão gravadas.
4. Para interromper a gravação, clique no botão **Gravação de tela** novamente e selecione **Parar gravação de tela**.
   A gravação de tela é finalizada. A sessão não é encerrada.

A gravação é salva no local atribuído.

Observação: Para definir a pasta na qual você deseja salvar o arquivo de gravação, selecione **Opções** > **Tela da Pasta de Gravação...** .

Observação: O formato do arquivo de gravação é definido na Central de Administração do LogMeIn Rescue, na guia Configurações. Se os arquivos forem salvos no formato proprietário.rcrec do LogMeIn, será necessário convertê-los para .avi usando a ferramenta *Conversor AVI do LogMeIn Rescue*.

Como fazer uma captura de tela durante o controle remoto

Crie uma captura de tela da área de trabalho do cliente. Você só pode capturar a exibição do cliente por inteiro. Não é possível selecionar uma área específica para ser capturada.

- Clique no ícone de captura de tela na barra de ferramentas Controle remoto.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Usando o Gerenciador de arquivos

Como gerenciar arquivos em um dispositivo do cliente

Use o Gerenciador de arquivos para transferir arquivos de maneira fácil e segura entre seu computador e o dispositivo do cliente.

Requisitos:

- O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para iniciar o Gerenciador de arquivos.
- Durante o Instant Chat, a visualização da área de trabalho só poderá ser iniciada depois que o cliente baixar o Rescue Applet
- A sessão deve estar Ativa

1. Na guia **Gerenciador de arquivos** do Console Técnico, clique em **Iniciar sessão do Gerenciador de arquivos**.
   O cliente é solicitado a aceitar ou recusar sua solicitação de controlar o computador dele.
2. Peça ao cliente para aceitar a solicitação.
   A sessão do Gerenciador de arquivos é iniciada.
3. Use a barra de ferramentas Gerenciador de arquivos para trabalhar com os arquivos e pastas do cliente.
   Todas as outras guias Espaço de trabalho permanecem disponíveis.
4. Para encerrar a sessão do Gerenciador de arquivos, clique no **X** vermelho na barra de ferramentas Gerenciador de arquivos.
   A sessão do Gerenciador de arquivos é fechada, mas a sessão permanece ativa.

Cuidado: A transferência ou suspensão da sessão encerrará a sessão do Gerenciador de arquivos.

Como navegar e classificar arquivos usando o Gerenciador de arquivos

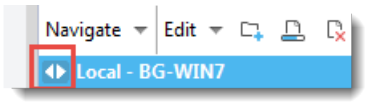
As opções Navegar e Classificar são acessadas por um menu suspenso na barra de ferramentas Gerenciador de arquivos. As teclas de atalho estão disponíveis para cada item.

Observação: Os arquivos do computador host são exibidos no quadro à direita; os do computador do cliente à esquerda. Use a tecla Tab para alternar entre os dois quadros.

Opção	Atalho	Descrição
Atualizar	F5	Atualiza as pastas no computador cliente e host.
Para cima	Backspace	Move para cima, até o diretório pai.
Lista de unidades	Ctrl+Backspace	Exibe as unidades raiz disponíveis no computador selecionado.
Selecionar unidade esquerda	Alt+F1	Clique para selecionar a unidade de disco que deseja visualizar no painel esquerdo da janela Gerenciador de arquivos.
Selecionar unidade direita	Alt+F2	Clique para selecionar a unidade de disco que deseja visualizar no painel direito da janela Gerenciador de arquivos.

Opção	Atalho	Descrição
Ir para a pasta...	Ctrl+G	Clique neste item para abrir uma caixa na qual é possível digitar o nome de uma pasta ou de um diretório específico que você deseja visualizar.
Classificar por nome	Ctrl+1	Classifica o conteúdo do diretório por nome de arquivo.
Classificar por tipo	Ctrl+2	Classifica o conteúdo do diretório por tipo de arquivo.
Classificar por tamanho	Ctrl+3	Classifica o conteúdo do diretório por tamanho de arquivo.
Classificar por data	Ctrl+4	Classifica o conteúdo do diretório pela data em que os arquivos foram modificados pela última vez.
Mostrar...		Selecione **Mostrar pastas de todos os usuários**, **Mostrar arquivos ocultos** e/ou **Mostrar arquivos do sistema** em qualquer combinação.

Observação: Clique para alternar entre as unidades de disco local e remota no painel esquerdo ou direito da janela Gerenciador de arquivos (os atalhos são Alt + 1 e Alt + 2).



Como transferir arquivos entre computadores usando o Gerenciador de arquivos

Transferir arquivos entre computadores é tão fácil quanto selecionar arquivos e arrastá-los para a pasta apropriada. Você também pode usar as opções apropriadas na barra de ferramentas Gerenciador de arquivos.

Opção	Ícone	Atalho	Descrição
Copiar		Ctrl+C	Copie o arquivo ou a pasta selecionado do local existente para o novo local selecionado. O arquivo ou a pasta copiados agora se encontram em ambos os locais.
Mover		Ctrl+X	Recorta um arquivo ou uma pasta do local existente e o move para o novo local. O arquivo ou a pasta movidos agora se encontram apenas no novo local.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Opção	Ícone	Atalho	Descrição
Sincronizar		Ctrl+S	Atualize as pastas do cliente e do host de modo que o conteúdo delas fique igual. Os arquivos e pastas que existem somente em um lado são copiados normalmente. Se ambas as pastas contiverem um ou mais arquivos que sejam diferentes no cliente e no host, será copiada a versão mais recente. As pastas devem estar abertas, não simplesmente selecionadas.
Replicar		Ctrl+R	Os arquivos e pastas que não existem na pasta de destino são copiados normalmente. Os arquivos que já existem na pasta de destino serão transferidos da pasta de origem. Se a pasta de destino contiver um arquivo ou uma pasta que não existam na origem, *eles serão excluídos*. Isso é muito útil se você atualizar a pasta de origem e quiser fazer essas alterações na pasta de destino.

Como editar arquivos usando o Gerenciador de arquivos

As opções de edição são acessadas na barra de ferramentas Gerenciador de arquivos ou clicando com o botão direito do mouse em um arquivo. As teclas de atalho estão disponíveis para cada item.

Opção	Ícone	Atalho	Descrição
Criar pasta		Ctrl+N	Cria uma nova pasta no local selecionado.
Renomear		F2	Renomeia um arquivo ou pasta selecionado.
Excluir		Tecla Delete	Exclui um arquivo ou pasta selecionado.

Como selecionar arquivos usando o Gerenciador de arquivos

As opções de seleção de arquivo são acessadas na barra de ferramentas Gerenciador de arquivos. As teclas de atalho estão disponíveis para cada item.

Opção	Ícone	Atalho	Descrição
Selecionar arquivos		+ (no teclado numérico)	Abre uma caixa de diálogo que pode ser usada para selecionar vários arquivos.

Opção	Ícone	Atalho	Descrição
Cancelar seleção de arquivos		- (no teclado numérico)	Abre uma caixa de diálogo que pode ser usada para limpar arquivos selecionados.
Selecionar tudo		Ctrl+A	Seleciona todos os arquivos no local atual.
Selecionar nenhum		Ctrl+- (no teclado numérico)	Limpa todos os arquivos do local atual.
Inverter seleção		* (no teclado numérico)	Altera o status da seleção atual para o oposto (os itens selecionados são desmarcados e os itens com seleção cancelada são selecionados).

Trabalhando com informações do sistema

Na guia Informações do sistema, você pode examinar vários aspectos do dispositivo do cliente, mas não pode fazer alterações.

Sobre informações do sistema – Painel

Esta guia permite visualizar um instantâneo do status atual do dispositivo do cliente.

Durante uma sessão ativa, clique em **Solicitar informações** para recuperar dados do dispositivo do cliente.

Estão disponíveis as seguintes informações somente exibição.

Informações do sistema Fornece detalhes do sistema operacional do cliente, do BIOS, quando o dispositivo foi inicializado pela última vez e qual usuário está conectado.

Informações sobre a CPU Fornece detalhes de fabricação, tipo e velocidade da unidade de processamento central do host.

Informações sobre memória Fornece um detalhamento completo do tamanho e do uso da memória do host.

Unidades de disco Fornece a quantidade de espaço usado e livre em cada unidade de disco no dispositivo do cliente.

Processos (5 principais) Fornece os nomes dos cinco processos que estão consumindo mais tempo da CPU, a porcentagem de tempo da CPU que estão usando e o uso que estão fazendo da memória.

Eventos (5 principais) Fornece os cinco Eventos mais recentes do Log de eventos do aplicativo e Log de eventos do sistema que tenham um status diferente de Informações. São as mesmas informações que você pode visualizar com Ferramentas administrativas/Visualizador de eventos no Windows.

Tarefas agendadas (últimas 5) Fornece uma lista das cinco tarefas agendadas executadas mais recentemente com o recurso Tarefas agendadas do Windows.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Sobre informações do sistema – Processos

Informações do sistema > Processos fornece informações sobre os processos em execução, semelhante Gerenciador de tarefas > Processos do Windows.

Durante uma sessão ativa, clique em **Solicitar informações sobre processos** para recuperar dados do dispositivo do cliente.

Sobre informações do sistema – Serviços

Informações do sistema > Serviços fornece informações sobre serviços registrados, semelhante a Ferramentas administrativas > Serviços do Windows.

Durante uma sessão ativa, clique em **Solicitar informações sobre serviços** para recuperar dados do dispositivo do cliente.

Sobre informações do sistema – Aplicativos

Informações do sistema > Aplicativos fornece informações sobre programas instalados, semelhante a Painel de controle > Adicionar/remover programas do Windows.

Durante uma sessão ativa, clique em **Solicitar informações sobre aplicativos** para recuperar dados do dispositivo do cliente.

Sobre informações do sistema – Usuário interativo

Informações do sistema > Usuário interativo fornece detalhes da conta que o usuário utilizou para fazer login no dispositivo dele.

Isso inclui informações sobre o usuário, o grupo ao qual o usuário pertence e os privilégios que o usuário possui.

Durante uma sessão ativa, clique em **Solicitar informações sobre usuários interativos** para recuperar dados do dispositivo do cliente.

Sobre informações do sistema – Drivers

Informações do sistema > Drivers fornece detalhes do driver semelhante a Painel de controle > Sistema > Hardware > Gerenciador de dispositivos do Windows (ao examinar as propriedades de dispositivos individuais).

Durante uma sessão ativa, clique em **Solicitar informações sobre drivers** para recuperar dados do dispositivo do cliente.

Sobre informações do sistema – Inicialização

Informações do sistema > Inicialização fornece detalhes de aplicativos e processos iniciados quando o dispositivo é iniciado.

Isso inclui aplicativos e processos iniciados a partir de entradas no registro e dos iniciados porque estão em uma pasta ‘inicialização’ definida (por exemplo, c:\documents e settings\all users\start menu\programs\startup).

Durante uma sessão ativa, clique em **Solicitar informações sobre inicialização** para recuperar dados do dispositivo do cliente.

Sobre informações do sistema – Visualizador de eventos

Informações do sistema > Visualizador de eventos fornece um visualizador de eventos muito semelhante ao encontrado no Windows (Painel de controle > Ferramentas administrativas > Visualizador de eventos).

Eventos recentes de aplicativo, segurança e sistema são mostrados em uma interface com guias, podendo ser classificados de acordo com nome, data, origem, evento, usuário e computador.

Durante uma sessão ativa, clique em **Solicitar informações sobre o visualizador de eventos** para recuperar dados do dispositivo do cliente.

Reinicializando um dispositivo de cliente

Para acessar opções de reinício de um dispositivo do cliente durante uma sessão remota, clique na guia **Reinicializar**.

Observação: Disponível somente se este recurso estiver habilitado no nível Grupo de técnicos da Central de administração.

Opção de reinicialização	Descrição
Reinicializar e reconectar normalmente	Todos os aplicativos no dispositivo do cliente são fechados de maneira ordenada e o dispositivo é reiniciado. O cliente precisará inserir senhas de hardware ou outras senhas depois que a sessão de suporte for reiniciada. Durante esse processo, o status da sessão é mostrado como Reinicializando.
Reinicializar e reconectar com segurança	Use esta opção para reiniciar o computador do cliente no modo de segurança com a rede habilitada. O modo de segurança é uma forma especial de carregamento do Windows quando há um problema crítico no sistema que interfere na operação normal do Windows.
Reinicializar e reconectar de emergência	Esta opção não permite que os aplicativos e outros processos sejam encerrados de maneira adequada; o cliente pode perder dados que não foram salvos. Entretanto, o Windows será desligado adequadamente e liberará todas as operações pendentes do arquivo para o disco. **Cuidado:** Esta opção deve ser usada com cuidado. O cliente precisará inserir senhas de hardware ou outras senhas depois que a sessão de suporte for reiniciada.
Solicitar credenciais do Windows	Para permitir que você reinicialize um dispositivo enquanto o cliente não está presente na máquina, o cliente pode ser solicitado a inserir as credenciais de login. Essas informações permanecem no dispositivo do cliente, são criptografadas e não podem ser acessadas nem visualizadas. **Restriction:** Se o dispositivo do cliente tiver um senha de BIOS configurada ou qualquer outro mecanismo de segurança

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Opção de reinicialização	Descrição
	relacionado ao hardware, o modo de reinicialização sem supervisão não funcionará.

Trabalhando com scripts

Como criar e editar scripts

Um número ilimitado de arquivos de recursos e scripts pode ser especificado no Console Técnico. O LogMeIn Rescue transferirá e executará o script dentro da pasta temporária do Rescue no computador host.

Implantação de script deve estar habilitada no nível do Grupo de técnicos na Central de Administração

1. Na área Status do console, selecione **Ferramentas** > **Gerenciar scripts**.
   A página Gerenciar scripts é exibida.
2. Clique em **Adicionar novo**.
3. Atribua um nome ao novo script no campo **Nome do script**.
4. Ao lado do campo **Arquivo de script**, clique em **Procurar** para localizar o script pré-escrito.
   O arquivo de script deve estar presente no computador.
5. Use o campo **Arquivo de recursos** para anexar qualquer outro arquivo necessário à execução ou suporte do script.
   Um arquivo de recursos é qualquer arquivo que você envia a um cliente por meio do script. Por exemplo, se o script enviar um arquivo ZIP ao cliente, esse arquivo será o arquivo de recursos.
   O arquivo de recursos deve estar presente no computador.
6. Para que o script seja executado automaticamente quando uma sessão iniciar, escolha **Executar quando o Miniaplicativo iniciar**.
7. Selecione o(s) sistema(s) operacional(is) em que será executado o script.
8. Clique em **Salvar**.
   Os scripts serão listados na seção Scripts locais da guia Scripts e estarão disponíveis para implantação durante um sessão ativa.

Clique em **Importar** ou **Exportar** para importar/exportar definições de script de/para um arquivo XML.

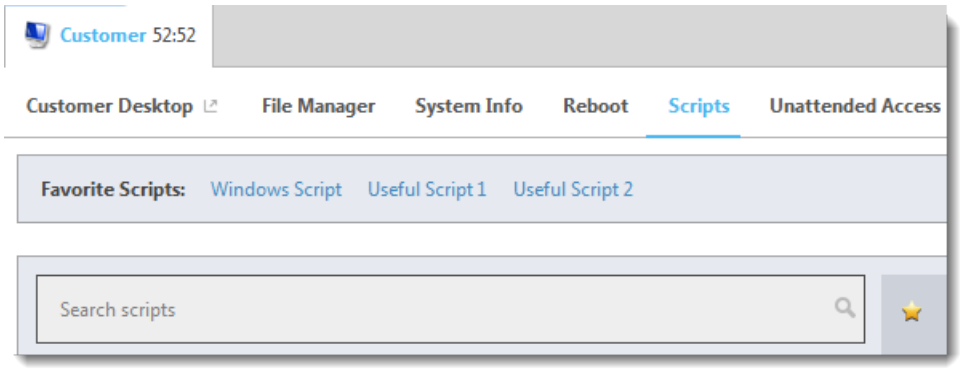
Clique nas setas para cima e para baixo à esquerda de um script numerado para alterar a ordem de execução dos scripts.

Observação: Somente os scripts com a caixa **Executar quando o Miniaplicativo iniciar** serão executados automaticamente.

Observação: Há exemplos de scripts disponíveis no *Script Repository (em inglês) da Comunidade LogMeIn*.

Observação: É possível encontrar os scripts usados com maior frequência ao torná-los favoritos. Clique na estrela ao lado do script que você deseja implantar.

O script vai aparecer na lista **Scripts favoritos**.



Você pode ter no máximo cinco scripts na lista Scripts favoritos.

Como implantar um script

Siga este procedimento para implantar um script durante uma sessão ativa.

Implantação de script deve estar habilitada no nível do Grupo de técnicos na Central de Administração

1. Clique na guia **Scripts**.
   É exibida uma lista de scripts disponíveis.
2. Selecione o script que deseja implantar.
3. Clique em **Implantar**.
   O script é implantado.

Observação: Executar um script incorporado requer que a permissão **Executar script incorporado** seja definida na Central de administração.

Os scripts incorporados são configurados pelos Administradores na Central de administração.

Implantando o Rescue Calling Card

Como implantar o Calling Card no computador de um cliente

Instale o Calling Card no PC do cliente a partir do Console técnico.

Requisitos:

- O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para implantar o Calling Card.
- O administrador do Rescue já deve ter aplicado um Calling Card a Grupo de técnicos do agente.
- A sessão deve estar Ativa
- O Calling Card não pode ser implantado em um Mac

1. Clique na guia **Calling Card**.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

2. Selecione uma das seguintes opções:
   - Selecione **Iniciar o Calling Card após a instalação** se quiser que o aplicativo Calling Card seja executado após uma instalação bem-sucedida no computador do cliente.
   - Selecione **Iniciar o Calling Card todas as vezes que o dispositivo remoto for iniciado** para que o aplicativo Calling Card seja aberto sempre que o dispositivo de destino for iniciado.

     Observação: Os clientes podem apagar essa configuração na guia Configurações > Geral do Calling Card.

3. Clique em **Instalar Calling Card**.
   O instalador do Calling Card é implantado e executado. O cliente pode ser solicitado a conceder permissão para a implantação do instalador. Se for, peça a ele que aceite a implantação.

Quando a instalação estiver concluída, o cliente poderá iniciar as sessões por meio do Calling Card.

Suporte de dispositivos móveis

Sobre o LogMeIn Rescue+Mobile

Com o LogMeIn Rescue+Mobile, os técnicos de suporte remoto podem, com rapidez, conectar-se aos smartphones mais conhecidos atualmente e solucionar os problemas deles, como se estivessem com os dispositivos em mãos. O produto oferece suporte para dispositivos BlackBerry®, Apple iOS e Android.

O suplemento Rescue+Mobile pode ajudar a reduzir custos, poupar tempo, aumentar a possibilidade de resolução na primeira chamada e mostrar aos usuários como usar o smartphone ou o tablet.

O Rescue oferece uma simulação de vários modelos de smartphone populares. O técnico pode manipular a tela, usar e controlar o teclado como se ele estivesse em suas próprias mãos.

O que você obtém

- Controle remoto sobre a maioria das principais plataformas de smartphone
- Tecnologia comprovada de helpdesk
- Custos de suporte reduzidos
- Maior satisfação do cliente
- Adoção acelerada de novos serviços
- Aumento da solução de problemas na primeira chamada e redução das devoluções de dispositivos com a constatação de que não foram identificados problemas
- Capacidade de solucionar problemas difíceis para os seus clientes altamente valiosos
- Menos linhas de suporte nos seus pontos de venda

Sobre o Click2Fix

A guia Click2Fix oferece aos técnicos um conjunto de ferramentas para analisar e resolver os problemas mais comuns enfrentados pelos clientes móveis.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para usar o Click2Fix para dispositivos móveis.

A guia do Click2Fix é aberta por padrão para cada sessão com um dispositivo móvel.

Widget	Observações
Barra de informações e de alerta	A **Barra de informações** azul exibe as informações básicas do dispositivo (fabricante, modelo, número de telefone). A **Barra de alerta** vermelha destaca questões importantes ou itens de ação. For exemplo, informações sobre a bateria, aplicativos sinalizados ou firmware desatualizado. **Detectar aplicativos sinalizados:** Em conexão com um Android ou BlackBerry, o Console técnico fará verificações automáticas de aplicativos indesejados ou ausentes conforme os parâmetros definidos em um XML carregado por um administrador.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Widget	Observações
	Detectar firmware desatualizado: Em conexão com um Android ou BlackBerry, o Console técnico verificará automaticamente o firmware de um dispositivo conforme as propriedades de SO definidas em um arquivo carregado por um administrador. O arquivo também pode conter uma URL para um firmware atual.
Rede móvel com transferência de configurações APN	Veja informações da rede móvel. Para Android, BlackBerry e iOS, você também pode clicar em **Configuração de rede** para enviar configurações predefinidas de APN ao dispositivo do cliente. As configurações disponíveis são definidas por um administrador.
Sistema	Para Android, BlackBerry e iOS, você pode visualizar informações básicas sobre o dispositivo do cliente. As informações podem variar por plataforma e dispositivo. Por exemplo: • Versão do sistema • Número de banda de base • Número de compilação • Armazenamento interno • Cartão SD • IMEI
Atalhos da web	Para Android, BlackBerry e iOS, você pode transferir itens que dão ao cliente acesso ao conteúdo da web em sua tela inicial. Os atalhos disponíveis são definidos por um administrador.
Bateria	Para Android, BlackBerry e iOS, você pode visualizar detalhes da bateria. Para Android e BlackBerry, transfira configurações que ajudam a otimizar o uso da bateria no dispositivo do cliente. As configurações podem incluir as seguintes: • Desativar o Wi-Fi • Desativar o Bluetooth • Desativar o GPS • Alterar configurações de brilho • Alterar configurações de tempo limite de tela
Conexões	Para Android, BlackBerry e iOS, você pode visualizar as conexões de Bluetooth, GPS e Wi-Fi de um aparelho. Para Android e BlackBerry, você também pode gerenciar as conexões Bluetooth, GPS e Wi-Fi do dispositivo.
Visualização do dispositivo	Para Android, BlackBerry e iOS, você pode visualizar a tela do cliente. Você pode aumentar o zoom para desenhar na tela. Com dispositivos suportados, os técnicos também podem iniciar uma sessão de controle remoto.
QuickNav	Para Android, você pode seguir para um local específico no dispositivo móvel do cliente.

Widget	Observações
Direcionamento de URL	Para Android, BlackBerry e iOS, você pode enviar URLs predefinidas ou personalizadas para o cliente, e elas serão abertas automaticamente no aparelho.
E-mail	Para Android, você pode ver as informações de configuração sobre as contas de e-mail configuradas no aplicativo de e-mail padrão do dispositivo do cliente. Você também pode adicionar contas novas. Para iOS, você pode adicionar contas de e-mail novas ao aplicativo de e-mail padrão do dispositivo do cliente.
Aplicativos	Para Android, você pode visualizar e gerenciar aplicativos ausentes ou indesejados (sinalizados).
Processos	Para Android, você pode visualizar os processos e aplicativos em execução no dispositivo, e quanta memória eles usam. Você também pode terminar processos e aplicativos em execução selecionados.

Observação: Os recursos que podem ser usados e as ações que podem ser executadas dependem das permissões concedidas por um administrador do Rescue. Se um widget específico estiver Inativo (em cinza), é porque você não tem permissão para usá-lo.

Conectando a um dispositivo móvel

Como iniciar um sessão móvel por SMS

O agente deve ter uma licença ativa de suplemento do Rescue+Mobile.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para iniciar Sessões privadas.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para usar o método de conexão por SMS

1. Na barra de ferramentas Sessão, clique em **Nova sessão**.
   A janela **Criar nova sessão** é exibida.
2. Digite o nome do cliente ou outro identificador no campo **Nome**.
   Esse nome será usado para identificar a sessão na guia Sessão ativa e na Lista de sessões.
3. Clique em **Enviar SMS**.

   Se você souber qual é a plataforma do cliente, poderá optar por definir manualmente a **Plataforma do dispositivo** usando uma lista suspensa na caixa de diálogo Criar nova sessão. Poderá ser necessária a detecção manual se as configurações do navegador local impedirem a detecção automática.

   Uma caixa de confirmação será exibida detalhando o número de telefone e o código PIN que foi enviado ao cliente em uma mensagem SMS (texto).
4. O cliente abre a mensagem SMS.
   O cliente clica para baixar o miniaplicativo, caso ele ainda não esteja instalado.

   Observação: O procedimento de download pode variar dependendo do sistema operacional do cliente.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

5. Assuma a sessão selecionando-a na Lista de sessões e clicando em **Iniciar**.
   O status do cliente mudará para Ativo.

Como iniciar uma sessão móvel por código PIN

Siga este procedimento para se conectar a um cliente usando um código PIN.

O agente deve ter uma licença ativa de suplemento do Rescue+Mobile.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para iniciar Sessões privadas.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para usar o método de conexão de Código PIN

1. Na barra de ferramentas Sessão, clique em **Nova sessão**.
   A janela **Criar nova sessão** é exibida.
2. Digite o nome do cliente ou outro identificador no campo **Nome**.
   Esse nome será usado para identificar a sessão na guia Sessão ativa e na Lista de sessões.
3. Selecione a guia **Código PIN**.
4. Clique em **Criar código PIN**.
   O Rescue gera um código PIN de 6 dígitos e o exibe na janela **Gerar nova sessão** e no **Log da sessão**.
5. Peça para o cliente acessar o site de entrada de código PIN:
   - Nos dispositivos com o aplicativo Rescue+Mobile em execução, o usuário inicia o aplicativo para visualizar a tela de entrada do PIN.
   - Para os dispositivos sem o aplicativo Rescue+Mobile, os sites de entrada do código PIN são **oty.com** ou **rescuemobile.com**
6. O cliente insere o PIN.
   O cliente clica para baixar o miniaplicativo, caso ele ainda não esteja instalado.

   Observação: O procedimento de download pode variar dependendo do sistema operacional do cliente.

7. Assuma a sessão selecionando-a na Lista de sessões e clicando em **Iniciar**.
   O status do cliente mudará para Ativo.

Agora você pode usar o Console Técnico para fornecer suporte remoto.

Como iniciar uma sessão móvel por link e ferramenta de mensagens

Siga este procedimento para se conectar ao dispositivo móvel de um cliente por um link que você envia a um cliente que usa um serviço de mensagens ou uma ferramenta relacionada.

O agente deve ter uma licença ativa de suplemento do Rescue+Mobile.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para iniciar Sessões privadas.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para usar o método de conexão por Link

1. Na barra de ferramentas Sessão, clique em **Nova sessão**.
   A janela **Criar nova sessão** é exibida.
2. Digite o nome do cliente ou outro identificador no campo **Nome**.
   Esse nome será usado para identificar a sessão na guia Sessão ativa e na Lista de sessões.
3. Selecione a guia **Link**.
4. Clique em **Copiar link na Área de transferência**.

O link é copiado em sua Área de transferência.

5. Cole o link na ferramenta de mensagens e envie-o ao cliente.
6. O cliente clica no link da mensagem.
   O cliente clica para baixar o miniaplicativo, caso ele ainda não esteja instalado.

   Observação: O procedimento de download pode variar dependendo do sistema operacional do cliente.

7. Quando o download estiver concluído, peça ao cliente que clique em **Executar** para executar o Miniaplicativo.
   Depois que o Miniaplicativo for instalado, o status do cliente mudará de Conectando para Aguardando.
8. Assuma a sessão selecionando-a na Lista de sessões e clicando em **Iniciar**.
   O status do cliente mudará para Ativo.

Agora você pode usar o Console Técnico para fornecer suporte remoto.

A experiência do usuário: Miniaplicativo móvel

O que um cliente que esteja usando um smartphone pode fazer durante uma sessão?

- Bate-papo
- Exibir um log detalhado de sessão
- Permitir ou negar ao técnico o direito de executar determinadas ações
- Enviar arquivos individuais a um técnico
- Cancelar uma transferência de arquivo
- Encerrar controle remoto
- Encerrar compartilhamento de tela
- Pausar compartilhamento de tela (em Android e BlackBerry)
- Pausar visualização de tela (em Android e BlackBerry)
- Finalizar uma sessão

Observação: Um usuário do iPhone pode bater papo ou recusar um arquivo de configuração de email enviado pelo técnico durante uma sessão do Instant Chat.

Controlando um dispositivo móvel

O agente deve ter uma licença ativa de suplemento do Rescue+Mobile.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para iniciar sessões de controle remoto.

A sessão deve estar Ativa.

Observação: Devido às restrições de segurança do sistema Android, os únicos dispositivos Android que podem ser controlados são dispositivos Samsung, HTC, Motorola e Sony com o sistema Android 4.0 ou mais recente. Não é possível controlar dispositivos de outros fabricantes. O controle remoto também pode funcionar em alguns dispositivos Samsung, HTC, Motorola e Sony com sistema Android 2.3, mas nunca vai funcionar com dispositivos 2.3 de outros fabricantes.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Iniciar o Controle remoto a partir do Click2Fix

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para usar o Click2Fix para dispositivos móveis.

1. Na guia **Click2Fix** em **Visualização do dispositivo**, clique **Alternar para o controle remoto em uma nova janela** para abrir uma janela desconectada.
   Uma janela nova é aberta, exibindo o dispositivo do cliente.

   Observação: Se você parar o controle remoto e quiser reiniciá-lo, clique em **Controlar o dispositivo do cliente em uma nova janela** para reabrir uma janela desconectada.

2. Bata papo com o cliente e controle o dispositivo remotamente.

   - Use o teclado do computador como de costume
   - Use o mouse para controlar o teclado numérico do dispositivo móvel

   Os recursos a seguir ficam disponíveis quando você controla remotamente um dispositivo móvel:

	Android	BlackBerry	iOS Apple
White Board	Sim	Sim	Sim
Apontador laser	Sim	Sim	Sim
Captura de tela	Sim	Sim	Sim
Gravação de tela	Sim	Sim	Não

3. Para encerrar a sessão, clique em **Encerrar** na barra de ferramentas Sessão.

Iniciar o Controle remoto a partir do Display do cliente

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para usar a exibição clássica para dispositivos móveis.

1. Na guia **Display do Cliente**, clique em **Iniciar sessão de controle remoto** para ativar o controle remoto.
   Você verá uma simulação do dispositivo do cliente, se essa opção estiver disponível. Caso contrário, verá a simulação genérica.
2. Bata papo com o cliente e controle o dispositivo remotamente.

   - Use o teclado do computador como de costume
   - Use o mouse para controlar o teclado numérico do dispositivo móvel

   Os recursos a seguir ficam disponíveis quando você controla remotamente um dispositivo móvel:

	Android	BlackBerry	iOS Apple
White Board	Sim	Sim	Sim
Apontador laser	Sim	Sim	Sim
Captura de tela	Sim	Sim	Sim
Gravação de tela	Sim	Sim	Não

3. Para encerrar a sessão, clique em **Encerrar** na barra de ferramentas Sessão.

QuickNav: Seguir para locais específicos em um dispositivo móvel

O Click2Fix oferece o widget **QuickNav**, que permite que os técnicos sigam para configurações ou locais específicos no dispositivo do cliente.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para usar o Click2Fix para dispositivos móveis.

A sessão deve estar Ativa.

- Na guia **Click2Fix** em **QuickNav**, clique no local que você quer abrir no dispositivo do cliente.

  Não está encontrando o local desejado? Clique em **Mais...** para ver uma lista de todos os destinos disponíveis.

  Observação: Fixe seus itens favoritos no widget.

  O local selecionado será aberto no dispositivo do cliente.

> **Exemplos do QuickNav**
>
> **Com controle remoto.** Você está controlando o dispositivo do cliente e quer alterar as configurações de privacidade. Em vez de clicar e navegar até as configurações de privacidade, você clica no destino **Privacidade** do QuickNav. Você verá que o local “Configurações de privacidade” será aberto no dispositivo do cliente.
>
> **Sem controle remoto.** Você quer guiar o cliente nas configurações de privacidade do dispositivo móvel. Em vez de orientar o cliente em todas as etapas até chegar às configurações de privacidade, você clica no destino **Privacidade** do QuickNav. No dispositivo do cliente, o local “Configurações de privacidade” é aberto. Agora você pode orientar o cliente na alteração da configuração necessária.

Teclas de atalho do smartphone

Estes atalhos de teclado são úteis ao se trabalhar em uma sessão remota com um dispositivo não simulado.

Teclas de atalho do Android

F2	Configurações > Informações de rede e sem fio
F3	Configurações > Sobre o telefone
F6	Configurações > Cartão SD e privacidade > Restaurar telefone
F7	Google Play Store

Observação: Alguns dispositivos Android não dão suporte a teclas de atalho.

Teclas de atalho do BlackBerry

F1	Tecla Enviar
F2	Tecla Menu
F3	Trackball
F4	Tecla Escape

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

F5	Tecla End
F6	Opções

Gerenciando configurações em um dispositivo móvel

Gerenciando configurações em um dispositivo móvel usando Click2Fix

Widgets especializados na guia Click2Fix oferecem aos técnicos uma solução rápida e fácil para gerenciar as configurações no dispositivo móvel do cliente.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para usar o Click2Fix para dispositivos móveis.

A sessão deve estar Ativa.

Como transferir configurações APN para um dispositivo móvel

Esse recurso fica disponível somente quando as configurações estão definidas na Central de Administração.

1. Clique na guia **Click2Fix**.
   Os widgets do Click2Fix aparecem.
2. No widget **Rede móvel**, clique em **Configuração de rede**.
   Aparece a lista de configurações APN predefinidas.
3. Selecione a predefinição APN desejada e clique em **Redirecionar**.
   As configurações APN selecionadas são transferidas para o dispositivo móvel do cliente.

Como transferir ícones de atalhos da web

Com o widget **Atalhos da web**, um técnico pode transferir um ícone de atalho da web para o dispositivo do cliente, oferecendo acesso rápido e fácil a sites usados com frequência.

Esse recurso fica disponível somente quando as configurações estão definidas na Central de Administração.

1. Clique na guia **Click2Fix**.
   Os widgets do Click2Fix aparecem.
2. No widget **Atalhos da web**, clique em **Iniciar**.
   Aparece a lista de atalhos da web APN predefinidos.
3. Selecione o atalho da web predefinido desejado e clique em **Redirecionar**.
   O ícone de atalho da web selecionado é transferido e instalado no dispositivo do cliente.

Como transferir URLs diretas

Os técnicos podem enviar URLs predefinidas ou personalizadas para o cliente, e elas serão abertas automaticamente no navegador padrão do aparelho.

Como enviar uma URL personalizada

1. Clique na guia **Click2Fix**.
   Os widgets do Click2Fix aparecem.
2. Em **Direcionar URL**, digite sua URL personalizada na janela **Insira a URL aqui**.
3. Clique em **Enviar URL personalizada**.

A URL personalizada é aberta automaticamente no navegador padrão do dispositivo do cliente.

Como enviar um URL predefinido

1. Clique na guia **Click2Fix**.
   Os widgets do Click2Fix aparecem.
2. Em **Direcionar URL**, clique em **Selecionar outra URL predefinida...**.
   Aparece uma lista de URLs predefinidas.
3. Selecione a URL desejada e clique em **Enviar**.

   Observação: Se a URL que você quiser transferir estiver na lista em **Enviado recentemente**, basta selecionar a URL e clicar em **Enviar**.

   A URL predefinida selecionada é aberta automaticamente no navegador padrão do dispositivo do cliente.

Como transferir configurações de otimização de bateria

Para Android e BlackBerry, os técnicos podem transferir configurações que ajudam a otimizar o uso da bateria no dispositivo do cliente.

1. Clique na guia **Click2Fix**.
   Os widgets do Click2Fix aparecem.
2. No widget **Bateria**, clique em **Otimizar utilização da bateria**.
   A janela **Otimizar utilização da bateria** é exibida.
3. Escolha entre as ações disponíveis e clique em **Aplicar configurações**.
   - Desativar o Wi-Fi
   - Desativar o Bluetooth
   - Desativar o GPS
   - Alterar configurações de brilho da tela
   - Definir tempo limite de tela

Como transferir configurações rápidas de conexão

Os técnicos podem ligar e desligar as conexões de Bluetooth, GPS e Wi-Fi de dispositivos Android e BlackBerry.

1. Clique na guia **Click2Fix**.
   Os widgets do Click2Fix aparecem.
2. Em **Conexões**, Clique no método de conexão que você deseja ligar ou desligar.
   O método de conexão selecionado será alterado no dispositivo do cliente.

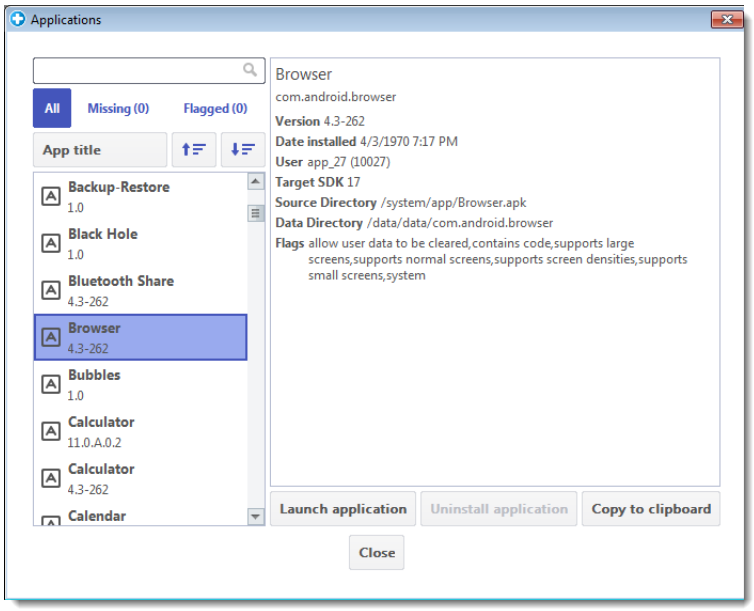
Como gerenciar aplicativos ausentes e indesejados

Esse recurso fica ativo somente quando a lista do verificador de aplicativo é carregada na Central de Administração, em **Configurações globais** > **Configurações de dispositivos móveis** > **Carregamento de lista do verificador de aplicativo**.

1. Clique na guia **Click2Fix**.
   Os widgets do Click2Fix aparecem.
2. No widget **Aplicativos**, clique em **Exibir todos os aplicativos**.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

A janela **Aplicativos** é exibida.



3. Escolha entre as opções a seguir.

Opção	Descrição
Desinstalar um aplicativo indesejado	Esse recurso fica ativo somente quando a lista do verificador de aplicativo é carregada na Central de Administração, em **Configurações globais** > **Configurações de dispositivos móveis** > **Carregamento de lista do verificador de aplicativo**. 1. Clique em **Sinalizado**. Os aplicativos sinalizados no dispositivo são exibidos em uma lista. 2. Selecione o aplicativo sinalizado que deseja desinstalar e clique em **Desinstalar aplicativo**. **Observação:** Aplicativos pré-implantados não podem ser desinstalados de um dispositivo. Nesse caso, o botão **Desinstalar atualizações** será exibido. Isso remove a atualização mais recente do aplicativo.
Enviar URL para aplicativo ausente	1. Na janela Aplicativos, clique em **Ausentes**. Os aplicativos ausentes do dispositivo são exibidos em uma lista. 2. Selecione o aplicativo ausente sobre o qual quer oferecer ajuda ao cliente e clique em **Enviar URL**. A URL predefinida para esse aplicativo na Central de Administração do LogMeIn Rescue será transmitida para o dispositivo do cliente.

Opção	Descrição
	Observação: Por exemplo, você pode transmitir a URL do aplicativo no Google Play para que seja mais fácil o cliente instalar o aplicativo ausente.

Como terminar processos e aplicativos em execução
Os técnicos podem terminar aplicativos e processos selecionados para liberar a memória do dispositivo e melhorar seu desempenho.

1. Clique na guia **Click2Fix**.
   Os widgets do Click2Fix aparecem.
2. No widget **Processos**, clique em **Exibir todos os processos**.
   A janela **Processos** será exibida, mostrando todos os processos e aplicativos em execução no dispositivo.
3. Dependendo do que você quiser encerrar (processo ou aplicativo), clique em **Processos** ou em **Aplicativos em execução**.
4. Selecione o processo ou aplicativo que deseja terminar e clique em **Terminar selecionados**.
   O processo ou aplicativo selecionado será encerrado no dispositivo do cliente.

Fastpath: Na tela inicial do widget, os técnicos podem ver os cinco processos e aplicativos em execução que usam mais memória. Para terminar qualquer um deles, o técnico só precisa fazer o seguinte:

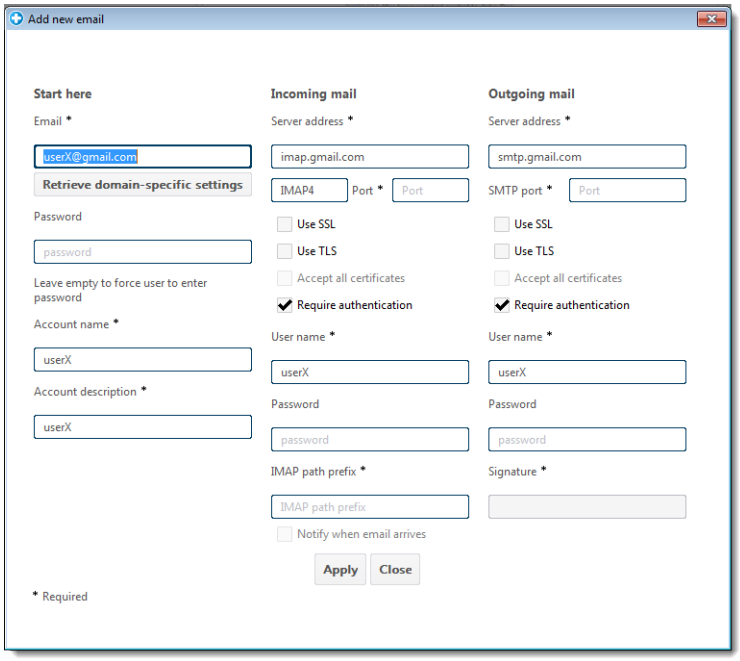
1. Na tela inicial do widget, selecione o processo ou aplicativo que deseja terminar.
2. Clique em **Terminar selecionados**.

Observação: Você pode personalizar as informações exibidas na janela **Processos**. Para selecionar quais informações serão exibidas na guia **Processos**, clique com o botão direito na linha de cabeçalho da tabela e selecione as categorias que deseja ver.

Como adicionar uma conta de e-mail nova
Técnicos podem adicionar contas de e-mail novas ao aplicativo de e-mail padrão do dispositivo móvel do cliente.

1. Clique na guia **Click2Fix**.
   Os widgets do Click2Fix aparecem.
2. No widget **E-mail**, clique em **Adicionar nova conta IMAP/POP3**.
   A janela **Adicionar novo e-mail** será exibida.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.



3. Preencha os campos.
4. Clique em **Aplicar**.
   Na parte inferior da janela, a notificação `Configurações transferidas` será exibida. A conta de e-mail nova foi configurada no dispositivo do cliente.

Fastpath: Para acelerar a configuração, digite no campo E-mail o endereço de e-mail da conta que você deseja adicionar. Clique em **Recuperar configurações específicas ao domínio**. O widget de e-mail vai preencher automaticamente os campos de configuração para os principais provedores de e-mail. Você só precisa fornecer a(s) senha(s) da conta de e-mail.

Transferindo configurações para um dispositivo móvel a partir da configuração de dispositivos

Use a guia **Configuração do dispositivo** para alterar as configurações no dispositivo móvel do cliente.

O agente deve ter uma licença ativa de suplemento do Rescue+Mobile.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para definir configurações de dispositivos móveis.

Para Android e iOS, permissões adicionais são necessárias na guia **Configurações** da Central de Administração, em **Configuração do dispositivo móvel**.

A sessão deve estar Ativa.

1. No Console técnico, selecione a guia **Configuração do dispositivo**.
   As configurações disponíveis são exibidas.
2. Escolha entre as configurações disponíveis.

Plataforma	Guias disponíveis
Android	• Configurações de Wi-Fi • Configurações APN

Plataforma	Guias disponíveis
iOS	• Configurações de e-mail • Configurações de Exchange ActiveSync • Configurações de ponto de acesso • Configurações de senha • Configurações de restrições • Configurações de Web Clips • Configurações de Wi-Fi
BlackBerry	• Configurações de e-mail

3. Clique em **Solicitar configurações** para exibir as configurações disponíveis no dispositivo do cliente.

   Importante: O Wi-Fi deve estar habilitado.

   As configurações são exibidas.
4. Clique em **Inserir configurações**.

   Observação: O Wi-Fi deve estar habilitado.

   Para a maioria dos sistemas operacionais, as configurações são aplicadas no dispositivo do cliente imediatamente após serem transferidas.

   Importante: Clientes no iOS podem ser solicitados a instalar um perfil.

Gerenciando arquivos em um dispositivo móvel

Use o Gerenciador de arquivos para transferir arquivos de maneira fácil e segura entre seu computador e o dispositivo do cliente.

Plataformas compatíveis:

- Android
- BlackBerry
- indisponível para iOS

Outros requisitos:

- O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para iniciar o Gerenciador de arquivos.
- A sessão deve estar Ativa.

1. Na guia **Gerenciador de arquivos** do Console técnico, clique em **Iniciar sessão do Gerenciador de arquivos**.

   O cliente pode ser solicitado a aceitar ou recusar sua solicitação de controlar seu dispositivo. Se for, peça a ele que aceite a solicitação.

   A sessão do Gerenciador de arquivos é iniciada.
2. Use a barra de ferramentas Gerenciador de arquivos para trabalhar com os arquivos e pastas do cliente.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Todas as outras guias Espaço de trabalho permanecem disponíveis.

3. Para encerrar a sessão do Gerenciador de arquivos, clique no **X** vermelho na barra de ferramentas Gerenciador de arquivos.
   A sessão do Gerenciador de arquivos é fechada, mas a sessão permanece ativa.

Observação: Você pode mover e excluir arquivos com o Gerenciador de arquivos do cartão SD do dispositivo, mas não da memória. Pela memória do dispositivo, você pode copiar apenas arquivos para sua unidade local.

Trabalhando com informações do sistema de dispositivos móveis

Trabalhando com informações do sistema de dispositivos móveis por meio do Click2Fix

Visualizando informações do sistema de dispositivos móveis por meio do Click2Fix

A guia Click2Fix oferece aos técnicos uma ferramenta conveniente para analisar vários aspectos do dispositivo do cliente. Com widgets especializados, os técnicos podem recuperar certos dados do dispositivo móvel.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para usar o Click2Fix para dispositivos móveis.

A sessão deve estar Ativa.

Barra de informações e Barra de alerta

Logo após o início de uma sessão, os técnicos recebem parte das informações mais importantes sobre o dispositivo móvel.

A **Barra de informações** azul exibe as informações básicas do dispositivo. Por exemplo:

- Fabricante
- Modelo do dispositivo
- Telefone

A **Barra de alerta** vermelha destaca questões importantes ou itens de ação. Por exemplo:

- Informações sobre a bateria (nível de energia, temperatura)
- Aplicativos sinalizados e ausentes
- Firmware desatualizado ou colocado em root

Os alertas de bateria são acionados pelas seguintes configurações fixas:

Energia da bateria “muito baixa”	< 20%
Temperatura da bateria em “superaquecimento”	> 55 °C

Verificador de aplicativo

Ao iniciar uma sessão com um dispositivo Android ou BlackBerry, o Console técnico fará verificações de aplicativos conforme os parâmetros definidos em um XML carregado na Central de Administração.

Verificador de firmware

Ao iniciar uma sessão com um dispositivo Android, BlackBerry ou iOS, o Console técnico verificará automaticamente o firmware do dispositivo conforme as propriedades de SO definidas em um arquivo

carregado na Central de Administração. O arquivo também pode conter uma URL para um firmware atual.

Informações da rede móvel

Para dispositivos Android, BlackBerry e iOS, os técnicos podem visualizar informações de rede a partir do dispositivo do cliente. Dependendo da plataforma, elas podem incluir:

- Operador da página inicial
- Operador de roaming
- Tipo de conexão
- Força do sinal

A **Força do sinal** é determinada pelas seguintes configurações fixas:

Alta	... - 90 dBm
Média	- 100 ... -91 dBm
Baixa	-110 ... -101 dBm
Muito baixa	- 111 dBm e inferior

Informações do sistema

Para dispositivos Android, BlackBerry e iOS, os técnicos podem visualizar informações básicas do sistema do dispositivo do cliente. Dependendo da plataforma, elas podem incluir:

- Versão do sistema
- Número de banda de base
- Número de compilação
- Memória
- Armazenamento interno
- Cartão SD
- IMEI

Informações de conexão

Os técnicos podem visualizar o status de conexão para Bluetooth, GPS e Wi-Fi.

Informações de status da bateria

Para dispositivos Android, BlackBerry e iOS, os técnicos podem visualizar detalhes básicos da bateria.

Informações de processos

Os técnicos podem visualizar os processos e aplicativos em execução em um dispositivo Android e quanta memória eles usam.

Informações sobre aplicativos

Esse recurso fica ativo somente quando a lista do Verificador de aplicativo é carregada na Central de Administração, em **Configurações globais** > **Configurações de dispositivos móveis** > **Upload da lista do verificador de aplicativo**.

Em conexão com um dispositivo Android, o Console técnico fará verificações de aplicativos ausentes ou indesejados (sinalizados) conforme os parâmetros definidos em um arquivo XML carregado na Central de Administração.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Informações sobre e-mail

Os técnicos podem ver as informações de configuração das contas de e-mail configuradas no aplicativo de e-mail padrão do dispositivo do cliente.

As contas de e-mail configuradas no aplicativo de e-mail padrão são listadas no widget. Clique no ícone de olho ao lado da conta para a qual você precisa ver os parâmetros de configuração.

Trabalhando com Informações do sistema de dispositivos móveis na guia Informações do sistema

Como visualizar informações gerais do sistema de um dispositivo móvel

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para exibir informações do sistema.

A sessão deve estar Ativa.

1. Na guia **Informações do sistema**, clique em **Painel**.
   O Painel de informações do sistema é exibido.
2. Clique em **Solicitar informações** para recuperar dados do dispositivo do cliente.
   O cliente pode ser solicitado a aceitar ou recusar sua solicitação.
3. Estão disponíveis as informações somente exibição a seguir, dependendo do sistema operacional do cliente.

	Android	BlackBerry	iOS Apple
Informações do sistema	Sim	Sim	Sim
SO	Sim	Sim	Sim
Caminho do navegador padrão	Não	Não	Não
Modelo do dispositivo	Sim	Sim	Sim
Tela do dispositivo	Sim	Sim	Sim
PIN do dispositivo	Não	Sim	Não
Local e fuso horário	Não	Sim	Não

Como visualizar informações sobre a CPU de um dispositivo móvel

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para exibir informações do sistema.

A sessão deve estar Ativa.

1. Na guia **Informações do sistema**, clique em **Painel**.
   O Painel de informações do sistema é exibido.
2. Clique em **Solicitar informações** para recuperar dados do dispositivo do cliente.
   O cliente pode ser solicitado a aceitar ou recusar sua solicitação.
3. Estão disponíveis as informações somente exibição a seguir, dependendo do sistema operacional do cliente.

	Android	BlackBerry	iOS Apple
Informações sobre a CPU	Não	Não	Não

Como visualizar informações sobre memória de um dispositivo móvel

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para exibir informações do sistema.

A sessão deve estar Ativa.

1. Na guia **Informações do sistema**, clique em **Painel**.
   O Painel de informações do sistema é exibido.
2. Clique em **Solicitar informações** para recuperar dados do dispositivo do cliente.
   O cliente pode ser solicitado a aceitar ou recusar sua solicitação.
3. Estão disponíveis as informações somente exibição a seguir, dependendo do sistema operacional do cliente.

	Android	BlackBerry	iOS Apple
Informações sobre memória	Sim	Sim	Sim

Como visualizar informações de rede e sem fio de um dispositivo móvel

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para exibir informações do sistema.

A sessão deve estar Ativa.

1. Na guia **Informações do sistema**, clique em **Painel**.
   O Painel de informações do sistema é exibido.
2. Clique em **Solicitar informações** para recuperar dados do dispositivo do cliente.
   O cliente pode ser solicitado a aceitar ou recusar sua solicitação.
3. Estão disponíveis as informações somente exibição a seguir, dependendo do sistema operacional do cliente.

	Android	BlackBerry	iOS Apple
Informações de rede e sem fio	Sim	Sim	Não
Fabricantes do rádio	Não	Não	Não
Telefone	Sim	Sim	Não
Número do serial/IMEI	Sim	Sim	Não
Número do assinante	Sim	Sim	Não
Operadora atual:	Sim	Sim	Não
Tipo de conexão de rede (GSM/CDMA)	Sim	Sim	Não
Força do sinal	Não	Sim	Não

Como visualizar informações de consumo de energia e bateria de um dispositivo móvel

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para exibir informações do sistema.

A sessão deve estar Ativa.

1. Na guia **Informações do sistema**, clique em **Painel**.
   O Painel de informações do sistema é exibido.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

2. Clique em **Solicitar informações** para recuperar dados do dispositivo do cliente.
   O cliente pode ser solicitado a aceitar ou recusar sua solicitação.
3. Estão disponíveis as informações somente exibição a seguir, dependendo do sistema operacional do cliente.

	Android	BlackBerry	iOS Apple
Informação sobre a Bateria	Sim	Sim	Sim
Fonte de energia	Sim	Sim	Sim
Status de carregamento	Sim	Sim	Sim
Energia restante / vida útil	Sim	Sim	Sim
Voltagem	Sim	Sim	Não
Consumo atual da bateria	Não	Não	Não
Média de consumo da bateria	Não	Não	Não
Temperatura	Sim	Sim	Não
Química	Sim	Não	Não
Status de carregamento de backup	Não	Não	Não

Como visualizar informações de armazenamento/disco rígido de um dispositivo móvel

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para exibir informações do sistema.

A sessão deve estar Ativa.

1. Na guia **Informações do sistema**, clique em **Painel**.
   O Painel de informações do sistema é exibido.
2. Clique em **Solicitar informações** para recuperar dados do dispositivo do cliente.
   O cliente pode ser solicitado a aceitar ou recusar sua solicitação.
3. Estão disponíveis as informações somente exibição a seguir, dependendo do sistema operacional do cliente.

	Android	BlackBerry	iOS Apple
Armazenamento / Unidades de disco	Sim	Sim	Sim

Como visualizar os 5 principais processos de um dispositivo móvel

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para exibir informações do sistema.

A sessão deve estar Ativa.

1. Na guia **Informações do sistema**, clique em **Painel**.
   O Painel de informações do sistema é exibido.
2. Clique em **Solicitar informações** para recuperar dados do dispositivo do cliente.
   O cliente pode ser solicitado a aceitar ou recusar sua solicitação.
3. Estão disponíveis as informações somente exibição a seguir, dependendo do sistema operacional do cliente.

	Android	BlackBerry	iOS Apple
5 primeiros processos	Não	Não	Sim

Como visualizar processos de sistema em execução em um dispositivo móvel

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para exibir informações do sistema.

A sessão deve estar Ativa.

Plataformas compatíveis:

• Android
• BlackBerry
• iOS

1. Na guia **Informações do sistema**, clique em **Processos**.
2. Para recuperar dados do dispositivo do cliente, clique em **Solicitar informação de processo**. O cliente pode ser solicitado a aceitar ou recusar sua solicitação.

Todos os processos em execução no dispositivo são exibidos.

Como encerrar um processo de um dispositivo móvel

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para exibir informações do sistema.

A sessão deve estar Ativa.

Plataformas compatíveis:

• Android

1. Na guia **Informações do sistema**, clique em **Processos**.
2. Para encerrar um processo selecionado no dispositivo do cliente, clique em **Finalizar processo**.

O processo selecionado será encerrado no dispositivo do cliente.

Como visualizar os serviços registrados em um dispositivo móvel

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para exibir informações do sistema.

A sessão deve estar Ativa.

Plataformas compatíveis:

• Android
• BlackBerry (Livro de serviços)
• indisponível para iOS

1. Na guia **Informações do sistema**, clique em **Serviços**.
2. Para recuperar dados do dispositivo do cliente, clique em **Solicitar informações sobre serviços**. O cliente pode ser solicitado a aceitar ou recusar sua solicitação.

Todos os serviços registrados no dispositivo são exibidos.

Como visualizar os aplicativos instalados em um dispositivo móvel

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para exibir informações do sistema.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

A sessão deve estar Ativa.

Plataformas compatíveis:

• Android
• BlackBerry (Livro de serviços)
• indisponível para iOS

1. Na guia **Informações do sistema**, clique em **Aplicativos**.
2. Para recuperar dados do dispositivo do cliente, clique em **Solicitar informações sobre aplicativos**. O cliente pode ser solicitado a aceitar ou recusar sua solicitação.

Todos os aplicativos instalados no dispositivo são exibidos.

Como executar um aplicativo em um dispositivo móvel

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para exibir informações do sistema.

A sessão deve estar Ativa.

Plataformas compatíveis:

• Android

1. Na guia **Informações do sistema**, clique em **Aplicativos**.
2. Para iniciar um aplicativo no dispositivo do cliente, clique em **Iniciar aplicativo**.

O aplicativo entra em execução no dispositivo do cliente.

Como desinstalar um aplicativo de um dispositivo móvel

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para exibir informações do sistema.

A sessão deve estar Ativa.

Plataformas compatíveis:

• Android

1. Na guia **Informações do sistema**, clique em **Aplicativos**.
2. Para desinstalar um aplicativo do dispositivo móvel, clique em **Desinstalar aplicativo**.

O aplicativo é desinstalado do dispositivo do cliente.

Como visualizar eventos recentes de um dispositivo móvel - Logcat

Visualize eventos de aplicativos, segurança e sistema.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para exibir informações do sistema.

A sessão deve estar Ativa.

Plataformas compatíveis:

• Android

1. Na guia **Informações do sistema**, clique em **Logcat**.
2. Para visualizar eventos recentes no dispositivo do cliente, clique em **Solicitar Logcat**.

O Logcat é aberto. Eventos recentes de aplicativo, segurança e sistema são mostrados em uma interface com guias, podendo ser classificados de acordo com nome, data, origem, evento, usuário e computador.

Suporte de dispositivos Android

Esta seção resume como o Rescue+Mobile pode ser usado para dar suporte a dispositivos Android.

Observação: O conjunto real de recursos disponível para um técnico é definido no nível de grupo na Central do Administrador.

Aplicativo Rescue+Mobile para Android

O cliente precisa ter o aplicativo Rescue+Mobile para Android. O aplicativo pode ser baixado do Google Play ou por meio de um link enviado durante a conexão com o técnico.

Métodos de conexão

- SMS
- Código PIN
- Link e ferramenta de mensagens
- E-mail

Observação: Para obter informações detalhadas sobre como iniciar uma sessão de suporte remoto em dispositivos Android, consulte o *Guia passo a passo de conexão do LogMeIn Rescue*.

Guia Click2Fix

A guia Click2Fix oferece aos técnicos um conjunto de ferramentas para analisar e resolver os problemas mais comuns enfrentados pelos clientes móveis.

Os seguintes widgets estão disponíveis para sessões do Rescue com dispositivos Android:

Barra de informações e de alerta	Visualize informações básicas e questões ou itens de ação importantes.
Rede móvel	Visualize informações da rede móvel. Transfira configurações APN predefinidas.
Sistema	Visualize informações básicas sobre o dispositivo do cliente (versão do sistema, número de banda de base, número de compilação, IMEI, etc.).
Atalhos da web	Transfira ícones que dão ao cliente acesso a conteúdo da web em sua tela inicial.
Bateria	Visualize detalhes da bateria e transfira configurações que ajudem a otimizar a utilização da bateria.
Conexões	Visualize e gerencie as conexões Bluetooth, GPS e Wi-Fi de um dispositivo.
Direcionamento de URL	Envie aos clientes URLs predefinidas ou personalizadas, que serão abertas automaticamente no navegador padrão.
Visualização do dispositivo	Visualize uma simulação do dispositivo do cliente. Com dispositivos suportados, os técnicos também podem iniciar uma sessão de controle remoto.
QuickNav	Siga para um local específico no dispositivo móvel do cliente.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Processos	Visualize os processos e aplicativos em execução em um dispositivo Android e quanta memória eles usam. Termine processos e aplicativos em execução selecionados.
Aplicativos	Visualize e gerencie aplicativos ausentes ou indesejados (sinalizados).
E-mail	Veja as informações de configuração sobre as contas de e-mail configuradas no aplicativo de e-mail padrão do dispositivo do cliente. Adicione contas novas.

Guia Display do cliente

Iniciar sessão de controle remoto	Visualize e controle o dispositivo do cliente. Dependendo das permissões, os seguintes recursos também podem estar disponíveis ao controlar um Android: • Bate-papo • White Board • Apontador laser • Captura de tela • Gravação de tela
Iniciar sessão de visualização do display	Visualize o dispositivo do cliente. Dependendo das permissões, os seguintes recursos também podem estar disponíveis ao controlar um Android: • White Board • Apontador laser

Guia Informações do sistema

Painel	A guia Painel oferece acesso às seguintes informações: • Informações do sistema (SO, número de banda de base, número de compilação, modelo do dispositivo, etc.) • Informações sobre memória • Informações de rede e sem fio • Informações de consumo de energia e bateria • Informações de armazenamento
Processos	Visualize e encerre processos em execução no dispositivo do cliente.
Serviços	Visualize os serviços registrados no dispositivo do cliente.
Aplicativos	Visualize todos os aplicativos instalados no dispositivo do cliente; inicie e desinstale aplicativos.
Logcat	Visualize eventos recentes no dispositivo do cliente.

Guia Gerenciamento de Arquivo

Transfira arquivos entre o cliente e o técnico.

Guia Histórico e observações

Adicionar/editar observações	Anote observações durante uma sessão e as salve.

Recursos de histórico e observações	Visualize o log da sessão e as observações feitas durante as sessões ativas ou anteriores com o dispositivo atual na sessão.

Suporte de dispositivos iOS

Esta seção resume como o Rescue+Mobile pode ser usado para dar suporte a dispositivos iOS (iPhone, iPad, iPod touch).

Observação: O conjunto real de recursos disponível para um técnico é definido no nível de grupo na Central do Administrador.

Aplicativo Rescue+Mobile para iOS

Para uma experiência completa, o dispositivo do cliente deve estar executando o aplicativo Rescue+Mobile para iOS, o qual o cliente deve baixar da App Store.

Quando o cliente tiver o aplicativo do Rescue para iOS, os técnicos do Rescue+Mobile poderão transmitir configurações e visualizar informações de sistema. Caso contrário, a sessão pode ser executada no Safari usando o Instant Chat, que permite somente ao técnico transmitir configurações.

Métodos de conexão

- SMS
- Código PIN
- Link e ferramenta de mensagens
- E-mail

Observação: Para obter informações detalhadas sobre como iniciar uma sessão de suporte remoto em dispositivos iOS, consulte o *Guia passo a passo de conexão do LogMeIn Rescue*.

Guia Click2Fix

A guia Click2Fix oferece aos técnicos um conjunto de ferramentas para analisar e resolver os problemas mais comuns enfrentados pelos clientes móveis.

Os seguintes widgets estão disponíveis para sessões do Rescue com um dispositivo iOS com o aplicativo:

Barra de informações e de alerta	Visualize informações básicas e questões ou itens de ação importantes.
Rede móvel	Visualize informações da rede móvel. Transfira configurações APN predefinidas.
Sistema	Visualize informações básicas sobre o dispositivo do cliente.
Atalhos da web	Transfira ícones que dão ao cliente acesso a conteúdo da web em sua tela inicial.
Bateria	Visualize detalhes da bateria.
Conexões	Visualize as conexões Bluetooth, GPS e Wi-Fi de um dispositivo.
Direcionamento de URL	Envie aos clientes URLs predefinidas ou personalizadas, que serão abertas automaticamente.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Processos	Veja o quanto da memória disponível é usado pelos processos e aplicativos em execução.
E-mail	Adicione contas de e-mail novas ao aplicativo de e-mail padrão.

Guia Display do cliente

Iniciar sessão de controle remoto	Visualize e controle o dispositivo do cliente. Dependendo das permissões, os seguintes recursos também podem estar disponíveis ao controlar um dispositivo iOS: • Bate-papo • White Board • Apontador laser
Iniciar sessão de visualização do display	Visualize o dispositivo do cliente. Dependendo das permissões, os seguintes recursos também podem estar disponíveis ao visualizar um dispositivo iOS: • White Board • Apontador laser

Guia Informações do sistema

Painel	A guia Painel oferece acesso às seguintes informações: • Informações do sistema (SO, Modelo do dispositivo, Tela do dispositivo) • Informações sobre memória • Informações de rede e sem fio • Informações de consumo de energia e bateria • Informações de armazenamento • Processos (5 principais por CPU)
Processos	Visualize os processos em execução no dispositivo do cliente.

Guia Configuração do dispositivo

- Configurações de e-mail
- Configurações de Exchange ActiveSync
- Configurações de ponto de acesso
- Configurações de senha
- Configurações de restrições
- Configurações de Web Clips
- Configurações de Wi-Fi

Recursos de histórico e observações

Adicionar/editar observações	Anote observações durante uma sessão e as salve.
Recursos de histórico e observações	Visualize o log da sessão e as observações feitas durante as sessões ativas ou anteriores com o dispositivo atual na sessão.

Suporte de dispositivos BlackBerry

Dependendo das permissões definidas na Central do Administrador, os seguintes recursos estão disponíveis na conexão com um dispositivo BlackBerry:

- Guia Informações do sistema
- Guia Histórico e observações
- Guia Configuração do dispositivo (configuração de e-mail)
- Teclas de atalho
- Bate-papo
- Termos de serviço do cliente (Admin)
- Guia Click2Fix

Como definir permissões do dispositivo BlackBerry

Em alguns casos, o Miniaplicativo móvel funcionará somente depois que o cliente tiver concedido Permissões de aplicativo apropriadas ao Miniaplicativo. Peça ao cliente que siga estas instruções.

Observação: Alguns clientes talvez não possam modificar as configurações devido à política de TI do BlackBerry administrada centralmente.

1. Dependendo do SO BlackBerry executado pelo dispositivo, siga uma das etapas a seguir:
   - em dispositivos com o SO5 ou anterior, em opções de dispositivo, clique em **Aplicativos**. Se não encontrar o menu Aplicativos, clique em **Opções avançadas** > **Aplicativos**.
   - em dispositivos com o SO6 ou posterior, clique em **Opção** > **Dispositivo** > **Gerenciamento de aplicativo**.
2. Destaque o aplicativo LogMeIn Rescue.
3. Pressione a tecla **Menu** e selecione **Edit Permissions (Editar permissões)**.
4. Defina as seguintes permissões como **Allow (Permitir)**.
   - Connections (Conexões) > Carrier Internet (Internet móvel), Company Network (Rede da empresa), Wi-Fi
   - Interactions (Interações) > Interprocess Communication (Comunicação entre processos), Device Settings Modification (Modificação de configurações do dispositivo), Module Management (Gerenciamento de módulos), Keystroke Injection (Injeção de digitação), Screen Capturing (Catpura de tela), Security Timer Reset (Redefinição do temporizador de segurança)
   - User Data (Dados do usuário) > Files, Key Store (Arquivos, Armazenamento de chaves)

Observação: Talvez você veja apenas **Conexões**, **Interações** e **Dados de usuário** como permissões.

Observação: Se um cliente enfrentar problemas com as permissões, ele poderá acessar as configurações de permissão durante o processo de download do miniaplicativo selecionando **Set application permissions (Definir permissões de aplicativo)** antes de iniciar o download. Normalmente, o Rescue define todas as permissões obrigatórias automaticamente; assim, esse recurso deve ser usado apenas como parte de seus esforços para solução de problemas.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Implantação de miniaplicativo sem fio para smartphones BlackBerry

Para obter mais detalhes, consulte o artigo de Base de dados de conhecimento *Como configuro meu LogMeIn Rescue+Mobile no BlackBerry Enterprise Server (BES)?*

Como desinstalar o miniaplicativo de um BlackBerry

Seus clientes podem seguir este procedimento para desinstalar o Miniaplicativo móvel de um dispositivo BlackBerry.

Em dispositivos com o SO5 ou anterior, faça o seguinte:

1. No menu Início, abra a tela Options (Opções).
2. Selecione > **Opções avançadas** > **Aplicativos** > **LogMeIn Rescue** > **Excluir** > **Confirmar exclusão**

Observação: Talvez você tenha **Opções avançadas** e **Aplicativos** no mesmo nível na tela Opções.

A reinicialização pode ser necessária.

Em dispositivos com o SO6 Blackberry ou mais recente, faça o seguinte:

1. Na tela **Início**, mantenha pressionado o **LogMeIn Rescue** .
2. Clique em **Excluir**.

Sobre as configurações avançadas de conexão do BlackBerry

Os clientes do BlackBerry podem acessar as Configurações avançadas de conexão na tela de entrada do PIN. Esse recurso é útil para solucionar problemas de conexão com BES, Wi-Fi e APN (se houver uma configuração APN disponível na rede).

Para cada tipo de conexão, as opções a seguir podem ser definidas:

Desabilitada	O miniaplicativo não tentará usar esta conexão
Habilitada	O miniaplicativo tentará usar esta conexão
Forçadas	O miniaplicativo tentará usar essa conexão primeiro (somente uma opção por vez pode ser definida como Forçada)

Para APN, o cliente pode inserir as configurações APN do prestador de serviços para a conexão de internet TCP direta.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Oferecendo suporte por meio do Rescue Lens

O Rescue Lens é a solução de suporte com vídeo do LogMeIn Rescue. Com o Rescue Lens, os técnicos de suporte podem usar a câmera do dispositivo móvel de um cliente para oferecer uma transmissão segura de vídeo ao vivo ao Console técnico do LogMeIn Rescue, o que permite ver a situação real que o cliente está enfrentando e ajudá-lo a resolver questões complexas de instalação, configuração ou solução de problemas.

Restriction: O Rescue Lens não está disponível no Console técnico para Mac.

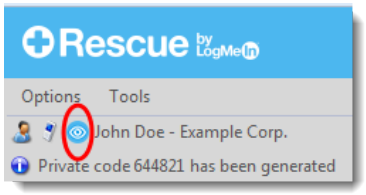
Como iniciar uma sessão do Rescue Lens

Siga este procedimento para se conectar a um cliente usando um código PIN.

Observação: há outros métodos de conexão disponíveis para o Rescue Lens. Para obter detalhes, consulte *Conectando a um dispositivo móvel* na página 65.

Permissões obrigatórias:

- O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para iniciar sessões do Rescue Lens.

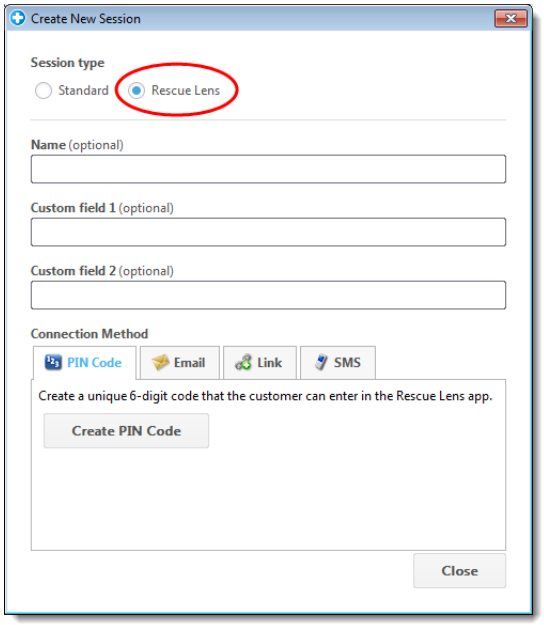


- O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para iniciar Sessões privadas.
- O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para usar o método de conexão de código PIN.

O técnico inicia a sessão

1. Efetue login no Console Técnico do LogMeIn Rescue.
2. Na barra de ferramentas Sessão, clique em **Nova sessão**.

   A janela Criar nova sessão é exibida.



3. Selecione **Rescue Lens** como tipo de sessão.
4. Digite o nome ou identificador do cliente no campo **Nome**.
   Esse nome será usado para identificar a sessão na guia Sessão ativa e na Lista de sessões.
5. Selecione a guia **Código PIN**.
6. Clique em **Criar código PIN**.
   O Rescue gera um código PIN de 6 dígitos e o exibe na janela Gerar nova sessão e no Log da sessão.

O cliente executa o aplicativo Rescue Lens

1. Peça ao cliente para executar o aplicativo Rescue Lens.

   Observação: se o cliente ainda não tiver o aplicativo Rescue Lens, terá de baixá-lo antes do Google Play ou da App Store.

   Observação: é possível que o cliente veja um tutorial. Ele pode tocar em **Pular** ou **OK**.

2. O cliente é solicitado a conceder o acesso à câmera do dispositivo. Diga a ele para tocar em **OK.**
3. O cliente insere o PIN.

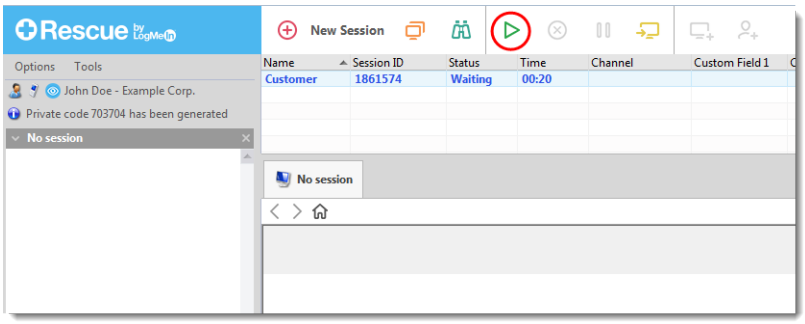
   Observação: Embora a imagem da câmera já esteja sendo exibida no dispositivo móvel do cliente, ela ainda não está sendo transmitida para o Console técnico.

4. O cliente aceita o Contrato de licença de usuário final.

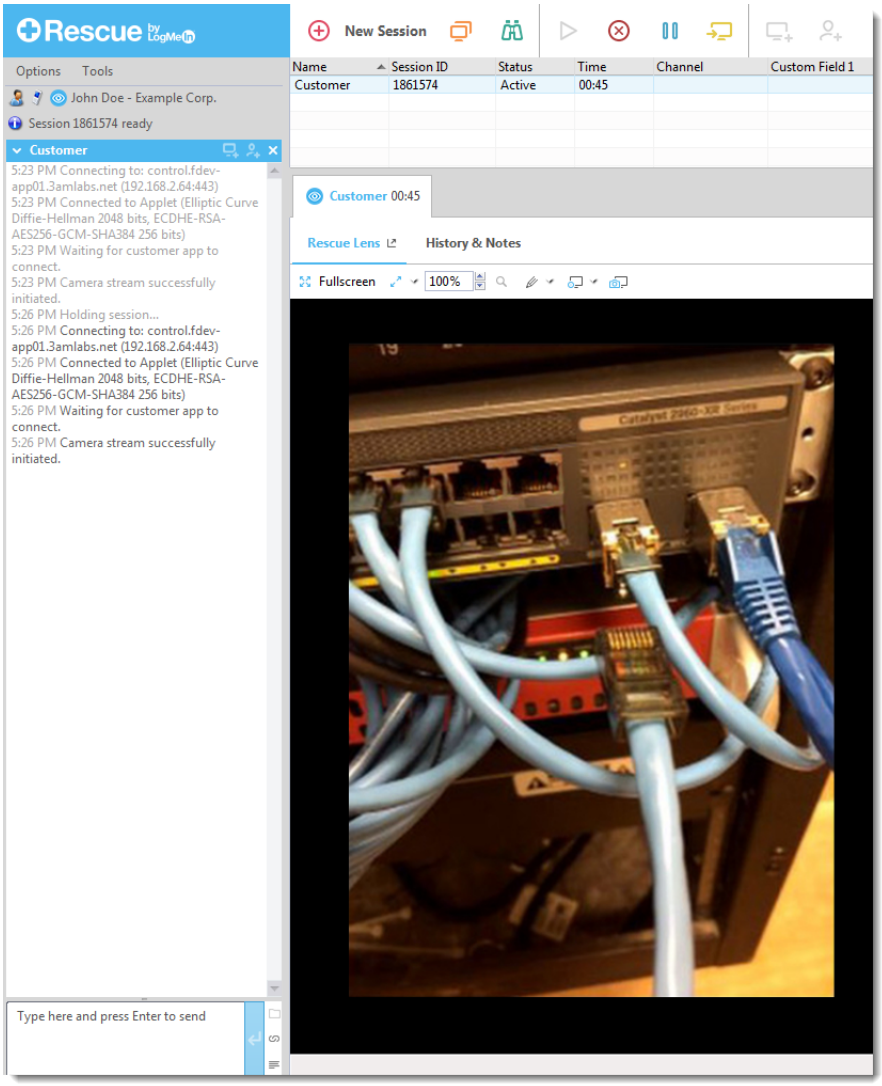
Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

O técnico presta suporte ao cliente

Assuma a sessão selecionando-a na Lista de sessões e clicando em **Iniciar**.



A sessão de suporte do Rescue Lens é iniciada; uma transmissão de vídeo ao vivo é feita da câmera do dispositivo do cliente para o técnico.



Gerenciando uma sessão do Rescue Lens

O que o técnico pode fazer?

Durante uma sessão do Rescue Lens, o técnico pode executar as seguintes ações:

Observação: O conjunto real de recursos disponíveis para um técnico é definido no nível de grupo na Central de administração.

Finalizar sessão

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Suspender sessão

Quando o técnico suspende a sessão, a transmissão da câmera é pausada e a sessão fica Em espera no Console técnico.

Transferir sessão

Você pode transferir uma sessão do Rescue Lens somente para outro técnico que tenha permissão para usar o Rescue Lens.

Bate-papo

O técnico pode bater papo com o cliente e enviar URLs predefinidas usando o botão **Enviar como URL** no Console de bate-papo.

Quadro de comunicações

O técnico pode usar o recurso de Quadro de comunicações para desenhar sobre a imagem da câmera que aparece na tela do cliente para destacar áreas ou objetos em particular. Por exemplo, o técnico pode destacar uma peça que precisa ser removida ou um plugue ou interruptor que precise de atenção.

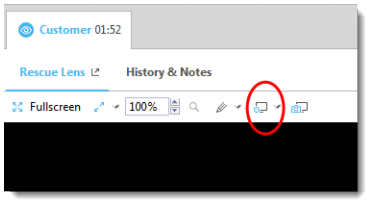
O acompanhamento multiobjetos garante que a anotação fique anexa ao objeto que aparecia atrás do desenho no momento em que a anotação foi feita. Por exemplo, se o cliente afastar a câmera ausente de um botão que foi circulado, o círculo permanecer “anexado" ao botão e se move com ele, garantindo que o botão correto permaneça em destaque.

Observação: Não há suporte para o recurso de quadro de comunicações nos dispositivos iPhone 4.

Gravação de tela

O técnico pode fazer uma gravação de todas as atividades na tela durante uma sessão do Rescue Lens clicando no ícone **Gravação de tela** na barra de ferramentas do Rescue Lens.

O Grupo de técnicos do agente deve ter permissão para gravar sessões.

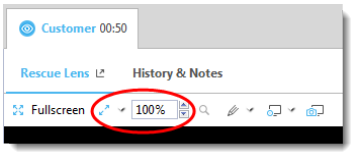


As gravações de sessões do Rescue Lens são sempre salvas no formato de arquivo .mkv e devem ser reproduzidas com o *VLC media player*.

Captura de tela

Os técnicos podem criar capturas de tela durante uma sessão do Rescue Lens.

Ajustar configurações de visualização



Os técnicos podem escolher entre as seguintes opções para especificar as configurações de zoom da transmissão de vídeo.

- Tamanho real
- Ajustar à janela
- Expandir para janela
- Especificar valor personalizado de porcentagem de zoom

Observação: O Rescue Lens utiliza a transmissão de vídeo em HD com qualidade de vídeo adaptável para ajustar automaticamente a qualidade da transmissão de vídeo com base na largura de banda disponível. Os técnicos não podem definir manualmente a qualidade de vídeo.

Restriction: A colaboração técnica não está disponível para sessões do Rescue Lens.

Importante: Para oferecer suporte a dispositivos móveis usando as ferramentas avançadas de suporte do Rescue+Mobile (controle remoto, ferramentas de diagnóstico e solução de problemas, etc.), o técnico deve ter uma licença ativa do suplemento Rescue+Mobile.

O que o cliente pode fazer?

Durante uma sessão do Rescue Lens, o cliente pode executar as seguintes ações:

Bate-papo	O cliente pode se comunicar com o técnico por bate-papo. O cliente pode ampliar e reduzir a janela de bate-papo na tela do dispositivo móvel deslizando o dedo para cima ou para baixo.
Pausar transmissão	Usando o botão de menu, o cliente pode **Pausar transmissão** a qualquer momento durante a sessão. Quando o cliente toca em **Pausar transmissão**, somente a transmissão da câmera é interrompida; a sessão de suporte permanece ativa no Console técnico. A transmissão de câmera também é pausada quando o aplicativo Rescue Lens fica em segundo plano.
Desconectar	Usando o botão de menu, o cliente pode **Desconectar** a qualquer momento durante a sessão.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Apêndice - Status de sessão no Console técnico do Rescue

A tabela a seguir descreve os possíveis status exibidos na coluna **Status** da fila da sessão no Console Técnico do Rescue.

Status	Descrição	Status anterior	Próximo status
Ativa	A sessão é assumida pelo técnico ou automaticamente pelo Console técnico (se for uma sessão privada recebida).	• Em espera • Recebido • Enviado • Em espera	• Encerrado • Fechado por um técnico • Recebido • Enviado • Expirou • Fechado por um cliente em espera • Interrompido • Reinicializando • Em espera • Reconectando • Offline • Em colaboração
Encerrado (por um cliente ativo)	O cliente encerrou a sessão.	• Ativa • Em espera • Recebido • Enviado	Fechado por um técnico
Removido da fila de TC (após ser expirado pelo técnico)	• O técnico clicou em **Encerrar sessão** em uma sessão já encerrada. • O técnico encerrou uma sessão expirada depois que o tempo limite por ociosidade definido pelo administrador foi excedido (conforme definido na guia **Central de Administração** > **Grupo técnico** > **Configurações** > **Tempos limite**) • O técnico encerrou uma sessão ativa	• Ativa • Encerrada • Expirou	nenhum
Fechado por um cliente em espera	O técnico não assumiu a sessão e o cliente encerrou a sessão.	• Em espera	nenhum
Em colaboração	O técnico convidou outro técnico para colaborar na sessão, e o técnico convidado já aceitou o convite.	• Ativa • Em espera • Reinicializando	• Ativa • Encerrada • Em espera • Reinicializando

Status	Descrição	Status anterior	Próximo status
			• *Removido da fila de TC* (após ser expirado)
Conectando	O miniaplicativo inicia o download depois que um código PIN é gerado ou o cliente inicia uma sessão em um canal.	*Código PIN gerado ou conexão de canal iniciada*	Em espera
Recebido	A sessão foi transferida, mas ainda não foi assumida pelo destinatário pretendido. Este é o status que pode ser visualizado pelo destinatário pretendido.	• Em espera • Ativa • Em espera	• Ativa • Expirou • Fechado por um cliente em espera • Encerrada • Reconectando • Reinicializando
Convite	O técnico foi convidado a colaborar em uma sessão, mas ainda não aceitou o convite.	nenhum	• Em colaboração • *Removido da fila de TC*
Offline	A reinicialização ou reconexão falha quando dura mais de cinco minutos. Mesmo se a reconexão falhar e a sessão obtiver status Offline, o Console técnico tenta reconectar ao computador do cliente.	• Reinicializando • Reconectando	• Em espera • Recebido ou Enviado se a sessão estava com status Recebido ou Enviado antes da tentativa de reinicialização ou reconexão do dispositivo do cliente. • Em espera se estava com status Em espera • Ativa • Expirou • Encerrada • Fechado por um técnico
Em espera	A sessão foi colocada em espera.	• Ativa • Recebido • Enviado • Reconectando • Reinicializando • Offline • Em colaboração	• Ativa • Expirou • Encerrada • Enviado • Reinicializando • Reconectando • Em colaboração
Enviado	O técnico A transferiu uma sessão, mas ela ainda não foi assumida pelo técnico B.	Veja o status *Recebido*.	Veja o status *Recebido*.
Reinicializando	O técnico reinicializa o dispositivo do cliente.	• Ativa	• Em espera

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Status	Descrição	Status anterior	Próximo status
		• Recebido • Enviado • Em espera	• Recebido ou Enviado se a sessão estava com status Recebido ou Enviado • **Em espera** se a sessão estava com status Em espera • Encerrada • Fechado por um técnico • Ativa • Em colaboração
Reconectando	Há um problema de conexão de rede com o técnico ou com o cliente.	• Ativa • Recebido • Enviado • Em espera • Em espera	• Em espera • Recebido ou Enviado se a sessão estava com status Recebido ou Enviado • Em espera se a sessão estava com status Em espera • Ativa • Expirou • Encerrada • Offline
Expirou	A sessão expirou porque o tempo limite definido pelo administrador foi excedido ou devido ao tempo limite do sistema (após duas semanas).	• Ativa • Em espera • Recebido • Enviado	• Encerrado pelo técnico, se o tempo limite definido pelo administrador foi excedido • nenhum se houver um tempo limite do sistema
Em espera	O cliente baixou e instalou o miniaplicativo, conectando-se ao gateway do Rescue em seguida.	Conectando	• Ativa • Recebido • Enviado • Expirou • Fechado por um cliente em espera • Reconectando • Reinicializando

O status da sessão é alterado no Console Técnico do Rescue

A tabela a seguir descreve como uma sessão passa de um determinado status para outro.

Status inicial	Status final	Como começar
Conectando	Em espera	O cliente baixa e inicia o miniaplicativo.

Status inicial	Status final	Como começar
Conectando	*Removido da fila de TC*	1. O técnico cria um código PIN, mas não executa o miniaplicativo nem aceita o T&C. **Dica:** você pode definir o T&C na guia **Central de Administração** > **Grupo técnico** > **Configurações** > **Miniaplicativo do cliente**. 2. O técnico permite que a conexão da sessão expire (por exemplo, após um minuto ou conforme definido na guia **Central de Administração** > **Grupo técnico** > **Configurações** > **Tempos limite**).
Em espera	Ativa	1. O técnico cria um código PIN e o compartilha com o cliente por qualquer método de conexão. 2. O cliente baixa o miniaplicativo. 3. O técnico inicia uma sessão no Console técnico.
Em espera	Enviado	O técnico transfere a sessão da fila de sessões do Console técnico.
Em espera	*Removido da fila de TC*	1. O cliente baixa o miniaplicativo. 2. O técnico permite que a conexão da sessão expire (conforme definido na guia **Central de Administração** > **Grupo técnico** > **Configurações** > **Tempos limite**).
Em espera	Reconectando	1. O cliente baixa o miniaplicativo. 2. A LAN é desabilitada no cliente. A sessão entrará no status Reconectando em um minuto.
Em espera	Reinicializando	O técnico inicia uma reinicialização no computador do cliente enquanto a sessão está com status Aguardando na fila do Console técnico.
Ativa	Encerrada	1. O cliente baixa o miniaplicativo. 2. O técnico inicia uma sessão no Console técnico. 3. O Miniaplicativo é encerrado no cliente.
Ativa	Expirado	1. O administrador define um **tempo limite por ociosidade da sessão Ativa** na Central de Administração. (Por exemplo, um minuto.) 2. O cliente baixa o miniaplicativo. 3. O técnico inicia uma sessão no Console técnico. O Console técnico não deve estar em foco até que o tempo limite por ociosidade da sessão Ativa seja alcançado. Determinados processos evitarão tempo limite, incluindo os seguintes: uma sessão de controle

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Status inicial	Status final	Como começar
		remoto, de compartilhamento de tela ou de gerenciamento de arquivo ativa; uma caixa de diálogo de salvamento aberta; ou uma implantação de Calling Card pendente.
Ativa	*Removido da fila de TC*	O técnico encerra uma sessão Ativa clicando em **Finalizar sessão**.
Ativa	Reinicializando	O técnico faz uma reinicialização do Console técnico ou pede que o cliente reinicialize o computador.
Ativa	Reconectando	O técnico desabilita a conexão LAN do cliente ou o computador do cliente perde conexão de rede.
Ativa	Em colaboração	1. O técnico A convida o técnico B para colaborar em uma sessão. 2. O técnico A transfere o status de líder ao técnico B. 3. O técnico B retransfere o status de líder ao técnico A. Nesse caso, o status do técnico B alterna de Ativo para Colaborando.
Ativa	Em espera	O técnico clica em **Suspender sessão** em uma sessão ativa.
Ativa	Enviado	O técnico clica em **Transferir sessão** em uma sessão ativa.
Em espera	Ativa	1. O técnico coloca a sessão em espera. 2. O técnico clica em **Iniciar sessão**.
Em espera	Enviado	1. O técnico coloca a sessão em espera. 2. O técnico clica em **Transferir sessão**.
Em espera	Reinicializando	1. O técnico coloca a sessão em espera. 2. O cliente reinicia o computador.
Em espera	Em colaboração	1. O técnico aceita o convite de colaboração clicando em **Iniciar sessão**. 2. O técnico coloca a sessão de colaboração em espera clicando em **Suspender sessão**. 3. O técnico clica em **Iniciar sessão** para iniciar a sessão novamente.
Em espera	Encerrada	1. O técnico coloca a sessão em espera. 2. O cliente encerra o miniaplicativo.

Status inicial	Status final	Como começar
Em espera	Reconectando	1. O técnico coloca a sessão em espera. 2. A LAN é desabilitada no cliente.
Reconectando	Ativa	1. O técnico inicia a sessão. 2. O técnico clica em **Iniciar sessão** para iniciá-la. 3. A LAN é desabilitada no cliente. 4. A LAN está ativada.
Reconectando	Em espera	1. O técnico coloca a sessão em espera. 2. A LAN é desabilitada no cliente. 3. A LAN está ativada.
Reconectando	Expirado	1. O administrador define um **tempo limite por ociosidade da sessão Ativa** na Central de Administração. (Por exemplo, um minuto.) 2. A LAN é desabilitada no cliente. 3. O **Tempo limite por ociosidade da sessão ativa** expira.
Reconectando	*Removido da fila de TC*	1. A LAN é desabilitada no cliente. 2. O técnico clica em **Finalizar sessão**.
Reconectando	Em espera	1. O cliente baixa o miniaplicativo, mas o técnico não inicia a sessão. 2. A LAN é desabilitada no cliente. 3. A LAN está ativada.
Reconectando	Recebido	1. O técnico transfere uma sessão. 2. A LAN é desabilitada no cliente. 3. A LAN está ativada.
Reconectando	Offline	1. A LAN é desabilitada no cliente. 2. O técnico aguarda mais de cinco minutos.
Offline	Ativa	1. A LAN é desabilitada no cliente. 2. O técnico aguarda mais de cinco minutos. 3. A LAN está ativada.
Offline	Expirado	1. O administrador define o tempo limite por ociosidade da sessão ativa para pelo menos oito minutos na Central de Administração. 2. A LAN é desabilitada no cliente.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Status inicial	Status final	Como começar
Offline	*Removido da fila de TC*	O técnico seleciona uma sessão no status Offline e clica em **Encerrar sessão**.
Offline	Em espera	1. O técnico coloca a sessão em espera. 2. A LAN é desabilitada no cliente. 3. O técnico aguarda mais de cinco minutos. 4. A LAN está ativada.
Offline	Em espera	1. O cliente baixa e inicia o miniaplicativo, mas o técnico não inicia a sessão no Console técnico. 2. A LAN é desabilitada no cliente. 3. O técnico aguarda mais de cinco minutos. 4. A LAN está ativada.
Recebido	Enviado	1. O técnico inicia uma sessão no Console técnico. 2. O técnico clica em **Transferir sessão** e seleciona um grupo ou canal de técnicos.
Recebido	Reconectando	1. O técnico transfere uma sessão. 2. A LAN é desabilitada no cliente.
Recebido	Reinicializando	1. O técnico transfere uma sessão. 2. O computador do cliente é reinicializado.
Recebido	*Removido da fila de TC*	1. O técnico transfere uma sessão. 2. Encerre o miniaplicativo ou assuma a sessão enviada no Console técnico original.
Recebido	Ativa	O técnico assume uma sessão recebida.
Enviado	Ativa	1. O técnico A transfere a sessão ao técnico B. 2. O técnico A clica em **Iniciar sessão** na sessão Enviada. Nesse caso, a sessão é removida da fila de TC do técnico B, que não assumiu a sessão recebida.
Enviado	Recebido	1. O técnico A transfere a sessão ao técnico B. 2. O técnico B retransfere a sessão recebida ao técnico A.
Enviado	Reinicializando	1. O técnico transfere uma sessão. 2. O técnico reinicializa o computador do cliente.

Status inicial	Status final	Como começar
Enviado	Encerrada	1. O técnico transfere uma sessão. 2. O cliente encerra o miniaplicativo.
Enviado	*Removido da fila de TC*	1. O técnico A transfere a sessão ao técnico B. 2. O técnico B assume a sessão. Nesse caso, a sessão é removida da fila de TC do técnico A.
Convite	Em colaboração	1. O técnico inicia uma sessão no Console técnico. 2. O técnico clica em **Convidar técnico**. 3. O técnico convidado clica em **Iniciar sessão**.
Convite	*Removido da fila de TC*	1. O técnico inicia uma sessão no Console técnico. 2. O técnico clica em **Convidar técnico**. 3. O técnico clica em **Remover técnico**.
Em colaboração	Reinicializando	1. O técnico inicia uma sessão no Console técnico. 2. O técnico A convida o técnico B para colaborar em uma sessão. 3. O técnico B aceita o convite. 4. O técnico B reinicializa o computador do cliente pelo Console técnico ou pelo cliente.
Em colaboração	*Removido da fila de TC* (Expirado)	1. O administrador define um **tempo limite por ociosidade da sessão Ativa** na Central de Administração. (Por exemplo, um minuto.) 2. O técnico remove o foco do Console Técnico durante a colaboração.
Em colaboração	Encerrada	1. O técnico inicia uma sessão no Console técnico. 2. O técnico A convida o técnico B para colaborar em uma sessão. 3. O técnico A encerra a sessão quando o técnico líder ou o cliente encerram a sessão.
Em colaboração	Em espera	O técnico clica em **Suspender sessão** durante a colaboração.
Em colaboração	*Removido da fila de TC*	1. O técnico A convida o técnico B para colaborar em uma sessão. 2. O técnico A clica em **Remover técnico** para remover o técnico B. Nesse caso, a sessão é removida da fila de TC do técnico B.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Status inicial	Status final	Como começar
Em colaboração	Ativa	1. O técnico A convida o técnico B para colaborar em uma sessão. 2. O técnico A transfere o status de líder ao técnico B. 3. O técnico B aceita o status de líder clicando no botão verde **Aceitar status de líder**, que está acima de seu relatório de bate-papo.
Reinicializando	Ativa	O técnico ou o cliente reinicializa o computador do cliente.
Reinicializando	Encerrada	1. O técnico A convida o técnico B para colaborar em uma sessão. 2. Um dos técnicos reinicializa o computador do cliente. 3. O técnico com o líder encerra a sessão durante a reinicialização.
Reinicializando	*Removido da fila de TC*	1. O técnico A convida o técnico B para colaborar em uma sessão. 2. O técnico A (com o líder) reinicializa o computador do cliente. 3. O técnico A remove a colaboração do técnico B durante a reinicialização.
Reinicializando	Enviado	1. O técnico inicia a sessão. 2. O técnico clica em **Transferir sessão**. 3. O técnico reinicializa o computador do cliente depois que a sessão adquire o status de Enviada.
Reinicializando	Em espera	1. O técnico inicia uma sessão no Console técnico. 2. O técnico coloca a sessão em espera. 3. Reinicialize o computador do cliente pelo miniaplicativo.
Reinicializando	Recebido	1. O técnico inicia uma sessão no Console técnico. 2. O técnico clica em **Transferir sessão**. 3. O cliente reinicializa o computador.
Reinicializando	Em colaboração	1. O técnico A inicia uma sessão. 2. O técnico A clica em **Convidar técnico**. 3. O técnico B aceita o convite. 4. O técnico B reinicializa o computador do cliente.

Status inicial	Status final	Como começar
		Após a reinicialização, o status do técnico B é alternado de Reinicializando para Colaborando.
Reinicializando	Em espera	1. O técnico inicializa a sessão, mas não a inicia. 2. O cliente reinicia o computador.
Encerrada	*Removido da fila de TC*	1. O técnico inicia uma sessão no Console técnico. 2. O cliente encerra a sessão. 3. O técnico clica em **Finalizar sessão** no Console técnico.
Expirado	Expirado	1. O administrador define um **tempo limite por ociosidade da sessão Ativa** na Central de Administração. (Por exemplo, um minuto.) 2. O técnico inicia a sessão. 3. O técnico tira o foco do Console técnico para que a sessão seja expirada. 4. O técnico deixa a sessão expirada na fila do Console técnico e aguarda pelo menos três minutos. A sessão permanece com status Expirada e não desaparece da fila.
Expirado	*Removido da fila de TC*	1. O administrador define um **tempo limite por ociosidade da sessão Ativa** na Central de Administração. (Por exemplo, um minuto.) 2. O técnico inicia a sessão. 3. O técnico tira o foco do Console técnico para que a sessão seja expirada. 4. O técnico clica em **Finalizar sessão**.

O status da sessão é alternado durante o monitoramento técnico

A tabela a seguir descreve como uma sessão alterna seu status enquanto um técnico monitora outro técnico.

Status inicial	Status final	Ação a ser realizada
Conectando	Em espera	1. O técnico A clica em **Monitorando técnico** e seleciona o técnico B. 2. O técnico A clica em **OK.** A sessão fica no status Aguardando por um momento breve.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Status inicial	Status final	Ação a ser realizada
Em espera	Ativa	1. O técnico A clica em **Monitorando técnico** e seleciona o técnico B. 2. O técnico A clica em **OK.**
Ativa	Encerrada	1. O técnico A clica em **Monitorando técnico** e seleciona o técnico B. 2. O técnico A clica em **OK.** 3. O técnico B faz logout ou encerra seu Console técnico.
Ativa	*Removido da fila de TC*	1. O técnico A clica em **Monitorando técnico** e seleciona o técnico B. 2. O técnico A clica em **OK.** 3. O técnico A clica em **Encerrar sessão**.
Encerrada	*Removido da fila de TC*	O técnico A clica em **Encerrar sessão** enquanto monitora o técnico B.

Aviso legal

PUBLICADO POR

LogMeIn, Inc.
320 Summer Street Suite 100
Boston, MA 02210

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte do conteúdo deste documento pode ser reproduzida ou transmitida sob qualquer forma ou por qualquer meio sem a permissão por escrito do editor.

AppGuru™, LogMeIn Backup®, BoldChat®, LogMeIn® Central™, Cubby™, LogMeIn Hamachi®, join.me®, LogMeIn Pro®, LogMeIn Rescue® ou LogMeIn® Rescue+Mobile™ e Xively™, juntamente com o software relacionado, incluindo o Network Console™ e outros termos referidos nesta publicação são marcas registradas e marcas de serviço da LogMeIn, Inc., podendo ser registradas em escritórios de patentes e marcas comerciais dos Estados Unidos e em outros países. Todas as outras marcas comerciais e marcas comerciais registradas são propriedade de seus respectivos proprietários.

Esta publicação pode conter as marcas comerciais e as marcas de serviço de terceiros, e tais marcas comerciais e marcas de serviço pertencem a seus respectivos proprietários. Essas marcas podem estar registradas e/ou utilizadas nos Estados Unidos e em outros países. Essas marcas de terceiros incluem, entre outras, Blackberry, Windows, Apple, iPhone, iPod touch, iTunes App Store e marcas comerciais, nomes e logotipos relacionados. Essas marcas de terceiros são de propriedade, respectivamente, de Research In Motion Limited, Microsoft Corporation e Apple, Inc., e são marcas registradas e/ou usadas nos EUA e em outros países.

AS ESPECIFICAÇÕES E INFORMAÇÕES RELACIONADAS AOS PRODUTOS E SERVIÇOS DESTE MANUAL ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÃO SEM AVISO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DESTE MANUAL SÃO CONSIDERADAS PRECISAS, MAS SÃO APRESENTADAS SEM GARANTIA DE QUALQUER TIPO, EXPRESSA OU IMPLÍCITA. OS USUÁRIOS DEVEM TER RESPONSABILIDADE TOTAL SOBRE A APLICAÇÃO DE QUALQUER PRODUTO E SERVIÇO. A LICENÇA E A GARANTIA LIMITADA DO PRODUTO E DOS SERVIÇOS QUE ACOMPANHAM SÃO ESTABELECIDAS NOS *TERMOS E CONDIÇÕES* DA LOGMEIN E SÃO INCORPORADAS AQUI POR ESTA REFERÊNCIA.

Índice

A

acesse computadores na rede 33
acesso não supervisionado
    gerenciar computadores 36
    iniciar uma sessão 35
    sobre 34
    solicitar 35
Acompanhamento multiobjetos 93
adquirir assinaturas 5
alertas de som 14
alternando entre sessões 19
ampliar tela durante o controle remoto 51
App Store 90
arquivos
    copiando 55
    movendo 55
    reproduzindo 55
    sincronizando 55
avisos
    códigos de cor e avisos para sessões 17

B

bate-papo
    sobre o painel de bate-papo 21
Bate-papo 93
BlackBerry 87
    configurações de conexão 88
    desinstalar o miniaplicativo 88
    implantação sem fio 88
    permissões do aplicativo 87

C

Calling Card
    a experiência do usuário 39
    implantando no cliente 61
captura de tela
    durante o controle remoto 53
Central de administração
    visão geral 5
Click2Fix 63
Código PIN 90
colaboração 44, 46
    Convidar técnico interno 41
    convidar técnicos externos 42
    participar da sessão 43
    sobre 41
colaborando com outros técnicos 41
compartilhamento de tela
    controles personalizados 41
compartilhando sua tela com os clientes
    passo a passo 40
computadores de rede
    acesso 33
conectando
    a um computador não supervisionado 35
    por código PIN 30, 66
    via Calling Card 32
    via canal 31
    via email 30
    via ferramenta de mensagens 29, 66
conectar a janela de controle remoto 49
conectar-se a clientes 29, 65, 67
confirmações
    ao encerrar uma sessão 14
    ao fechar o Console técnico 14
Console técnico 90
    visão geral 5
controle remoto 47
controle remotol
    direitos do usuário 48
controles de sessão 15
copiando arquivos de um computador para outro 55
copiar e colar entre computadores 51, 52
cor
    códigos de cor e avisos para sessões 17
    Interface do Console técnico 14
    qualidade durante o controle remoto 50
ctrl+alt+del 51

D

Daemon do Mac OS X 48
desconectar a janela de controle remoto 49
desenhar durante o controle remoto 52

E

edição em linha da fila 18
em outra janela 49
enviando um arquivo para um cliente 25
enviando uma pesquisa com o cliente 25
exibição da área de trabalho 47
experiência do cliente 36

F

fila
    sobre 17
Finalizar sessão 93

G

gerenciador de arquivos 54
Gerenciador de arquivos
    abrir arquivos para edição 56
    classificar arquivos 54
    selecionar arquivos 56
Gerenciador de tarefas 51
Gerenciador de tarefas do Windows 51
Gerenciando uma sessão do Rescue Lens 93
gerenciar arquivos 54
Google Play 90
Gravação de tela 93
gravar sessões 53

I

idiomas
    configurações do lado do cliente 8
    definir idioma do Console técnico 7, 8
    suportados 6
informações do sistema 57
    aplicativos 58
    drivers 58
    inicialização 58
    painel 57
    processos 58
    serviços 58, 59
    usuário interativo 58
iniciar sessões automaticamente 15
Iniciar uma sessão do Rescue Lens 90
instalação
    Cliente do Console técnico 10
Instant Chat
    a experiência do usuário 37
    iniciar o Miniaplicativo através do Instant Chat 39
iPhone 85

L

laser pointer 52

M

método de conexão da ferramenta de mensagens
    passo a passo 29, 66
Método de conexão de código PIN
    passo a passo 30, 66
Método de conexão de SMS
    passo a passo 65
método de conexão via email
    passo a passo 30
monitorando técnicos
    passo a passo 27
móvel
    atalhos de teclado 69
movendo arquivos de um computador para outro 55

P

Pausar transmissão 93
permissões 44, 46
    sobre permissões de técnicos 13
personalizando
    alertas de som 14
    colunas de listas de sessões 17
    conteúdo de campos personalizados 17

Q

quadro de comunicações 52
Quadro de comunicações 93
QuickNav
    móvel 69

R

reinicializar 59
requisitos do sistema 9
Rescue Applet
    a experiência do usuário 37
    idiomas suportados 6
resolução 49
respostas e URLs predefinidos 23
    exportar 24
    importar 25
respostas predefinidas 23

S

scripts 60
    editar e criar 60
    implantar 61
segurança
    visão geral 6
Serviço de sistema do Windows 48
sessão
    entrar 28
    histórico 26
    logs 26
    observações 26
sincronização da área de transferência 51, 52
sincronizar área de transferência 51, 52
suplemento móvel
    visão geral 63
suporte a telefones celulares 63
suspendendo uma sessão 20
suspender 20
Suspender sessão 93

T

tamanho da exibição durante o controle remoto 50
tamanho da tela 50
tela inteira 49
transferindo uma sessão 20

Transferir sessão 93

U

URLs predefinidos 23
    adicionar 24